

Einstiegsqualifizierung

„Verkehr - Kundenbetreuung“

Tätigkeitsbereiche:

- Verkehrsgeografie
- Personenverkehr
- Kundenbetreuung
- Kommunikation, Konfliktbewältigung
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
- Umweltschutz

Einstiegsqualifizierung „Verkehr - Kundenbetreuung“

Tätigkeiten	Qualifikationen
Verkehrsgeografie	<ul style="list-style-type: none"> • Verkehrswege, Verkehrsmittel und Verkehrsverbindungen ermitteln • Vor- und Nachteile der einzelnen Verkehrsträger kennen lernen • Streckennetze im Nah- und Fernverkehr darstellen können • Besonderheiten des regionalen ÖPNV kennen • bei der Erstellung von Auskünften mitarbeiten • Software zum Ermitteln der günstigsten Fahrtrouten nutzen
Personenverkehr	<ul style="list-style-type: none"> • Angebote der einzelnen Verkehrsträger kennen lernen • einfache Fahrpreisberechnungen vornehmen • beim Verkauf von Fahrscheinen mitarbeiten • sicheren Umgang mit Wechselgeld üben • Regeln zur Kassensicherheit beachten
Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Kunden auf der Verkehrsfläche betreuen • Ermittlung von Kundenwünschen durchführen • Betreuung von Menschen mit Behinderungen sowie älteren Bürgern übernehmen • Kunden im Verkehrsmittel betreuen • Kommunikationsmittel bedienen • für Sicherheit und Service sorgen • Besonderheiten bei der Betreuung von Gruppen beachten • Auswirkungen des persönlichen Erscheinungsbildes und Verhaltens auf die Kunden darstellen und begründen • Aufgaben, Befugnisse und Verantwortungen im Rahmen der Ablauforganisation berücksichtigen
Kommunikation, Konfliktbewältigung	<ul style="list-style-type: none"> • Kunden über das Angebot informieren • Regeln für das Kundengespräch anwenden • Gespräche situations- und zielgruppengerecht führen • berufsbezogene fremdsprachliche Fachbegriffe verwenden • sprachliche und nichtsprachliche Ausdrucksmöglichkeiten anwenden • in Konfliktsituationen angemessen reagieren • mit Sicherheitskräften zusammenarbeiten
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> • Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen • berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden • Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten • Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen der Brandbekämpfung ergreifen
Umweltschutz	<ul style="list-style-type: none"> • für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden • Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen • Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen

Betriebliches Zeugnis

Unternehmen _____
 Teilnehmer/in _____

geboren am.....in.....

Er/Sie hat in der Zeit vombis.....an der

Einstiegsqualifizierung „Verkehr - Kundenbetreuung“

teilgenommen.

Leistungsbeurteilung:

Beurteilungskriterien:

Kriterium	Wahrnehmung der Beobachtung				
	ausgeprägt erkennbar	gut erkennbar	ausreichend erkennbar	schwach erkennbar	nicht erkennbar
Fachqualifikation					
Zielorientierung bei der Aufgabenerledigung					
verkehrsgeografisches Überblickswissen					
kundenorientiertes Verhalten, Freundlichkeit					
Sorgfalt beim Umgang mit Zahlungsmitteln					
Beachtung betrieblicher Vorschriften und Anweisungen					

Das Qualifikationsziel ist erreicht, wenn mindestens vier der Beurteilungskriterien mit mindestens „ausreichend erkennbar“ bewertet werden.

Datum: _____ Unterschrift: _____ Stempel: _____

Vom Teilnehmer auszufüllen!

Hiermit beantrage ich die Ausfertigung des Zertifikates:	Senden an: IHK Dresden Mügelner Straße 40 01237 Dresden
Datum: Unterschrift:	Telefax: 0351 2802- 533