

# Einstiegsqualifizierung

## „Verkehrsgewerbe – Kundenbetreuung“

---

### Tätigkeitsbereiche:

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

## Einstiegsqualifizierung „Verkehrsgewerbe – Kundenbetreuung“

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

Unternehmen X

## Betriebliches Zeugnis

Teilnehmer/in \_\_\_\_\_

geboren am \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_

Er/Sie hat in der Zeit vom .....bis.....an der

### Einstiegsqualifizierung „Verkehrsgewerbe – 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 Verhal- ten, Freundlichkeit					
Sorgfalt beim Umgang mit Zahlungsmitteln					
Beachtung betrieblicher Vorschriften und Anwei- sungen					

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

Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_



# Zertifikat

NACH PUNKT I. 2 NATIONALER PAKT FÜR AUSBILDUNG UND FACHKRÄFTENACHWUCHS IN DEUTSCHLAND

**Moritz Mustermann**

geboren am 13. August 1982 in Musterstadt

hat in der Zeit vom..... bis.....

bei dem Unternehmen.....

an der **Einstiegsqualifizierung**

**Verkehrsgewerbe - Kundenbetreuung**

teilgenommen.

---

Während dieser Zeit wurde er/sie auf der Grundlage eines mit der IHK abgestimmten Konzeptes fachlich qualifiziert.

Inhalte der Einstiegsqualifizierung:

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

Die Tätigkeiten der Einstiegsqualifizierung entsprechen Teilen der Berufsausbildung Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice. Bei einer anschließenden Ausbildung in diesem Beruf ist eine Anrechnung von bis zu sechs Monaten möglich. Einstiegsqualifizierungen gem. § 54a SGB III sind im Deutschen und Europäischen Qualifikationsrahmen dem Niveau 2 zugeordnet.

---

Musterstadt, den

Industrie- und Handelskammer  
Musterregion | Musterstadt

Die Geschäftsführung