

# Einstiegsqualifizierung

## „Vorbereitung von Servicetouren“

---

### Tätigkeitsbereiche:

- Serviceleistungen
- Vorbereiten der Beförderung
- Beratung und Verkauf
- Arbeitsorganisation
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit;  
Umweltschutz

## Einstiegsqualifizierung „Vorbereitung von Servicetouren“

Tätigkeiten	Qualifikationen
Serviceleistungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prozesse der betrieblichen Leistungserbringung darstellen</li> <li>• Bedeutung der Serviceleistung für das Leistungsangebot beschreiben</li> <li>• Serviceleistungen des Ausbildungsbetriebes unterscheiden</li> <li>• Informationsquellen für Warenkenntnisse auswählen und nutzen</li> <li>• beim Umgang mit Waren und Geräten zur Werterhaltung beitragen</li> </ul>
Vorbereiten der Beförderung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bei der Tourenplanung mitwirken</li> <li>• Arbeits- und Fördermittel einsetzen</li> <li>• Waren übernehmen, auf Vollständigkeit, Vollzähligkeit und Unversehrtheit kontrollieren</li> <li>• Fahrzeuge nach Anfahrfolge, Warenbeschaffenheit sowie unter Berücksichtigung der Gewichtsverteilung und Höchstladung beladen, Ladung sichern</li> </ul>
Beratung und Verkauf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• die Bedeutung des Außendienstes für eine erfolgreiche Dienstleistungstätigkeit erklären</li> <li>• Termine mit Kunden abstimmen</li> <li>• im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen berücksichtigen</li> <li>• durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit beitragen</li> </ul>
Arbeitsorganisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den eigenen Arbeitsbereich in den betrieblichen Ablauf einordnen und Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen</li> <li>• Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen</li> <li>• Informations- und Kommunikationstechniken nutzen</li> <li>• Daten eingeben, sichern und pflegen</li> <li>• Vorschriften des Datenschutzes und betriebliche Regelungen zur Datensicherheit einhalten</li> </ul>
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit; Umweltschutz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und melden</li> <li>• berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>• zur Vermeidung betriebs- und objektbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen</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 Vorbereitung von Servicetouren

teilgenommen.

Leistungsbeurteilung:

---

---

---

---

---

Beurteilungskriterien:

Kriterium	Wahrnehmung der Beobachtung				
	ausgeprägt erkennbar	gut erkennbar	ausreichend erkennbar	schwach erkennbar	nicht erkennbar
Fachqualifikation					
Zielorientierung bei den Arbeitsabläufen					
sachgerechter Umgang mit Arbeitsmitteln und IK- Technik					
Sorgfalt bei der Erledigung der Aufgaben					
Freundlichkeit beim Um- gang mit Kunden					
technisches Verständnis					

Das Qualifikationsziel ist erreicht, wenn mindestens vier der Beurteilungskriterien mit mindestens „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**

**Vorbereitung von Servicetouren**

teilgenommen.

---

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

Inhalte der Einstiegsqualifizierung:

- Serviceleistungen
- Vorbereiten der Beförderung
- Beratung und Verkauf
- Arbeitsorganisation
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit; Umweltschutz

Die Tätigkeiten der Einstiegsqualifizierung entsprechen Teilen der Berufsausbildung Servicefahrer/in. 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 I Musterstadt

Stempel

  
Die Geschäftsführung