

Ausbildungsrahmenplan  
für die Berufsausbildung zum Servicefahrer/zur Servicefahrerin  
– Sachliche Gliederung –

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 4 Nr. 1)	
1.1	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung, erklären</li> <li>b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen</li> <li>c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen</li> <li>d) wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen</li> <li>e) wesentliche Bestimmungen der für den ausbildenden Betrieb geltenden Tarifverträge nennen</li> </ul>
1.2	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aufbau und Aufgaben des ausbildenden Betriebes erläutern</li> <li>b) Grundfunktionen des ausbildenden Betriebes wie Beschaffung, Fertigung, Absatz und Verwaltung erklären</li> <li>c) Beziehungen des ausbildenden Betriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen</li> <li>d) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben</li> </ul>
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsschutzvorschriften anwenden</li> <li>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
1.4	Umweltschutz (§ 4 Nr. 1.4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
2	Arbeitsorganisation (§ 4 Nr. 2)	
2.1	Arbeitsplanung (§ 4 Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) den eigenen Arbeitsbereich in den betrieblichen Ablauf einordnen und Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen</li> <li>b) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen</li> <li>c) die eigene Arbeit systematisch, qualitätsbewusst und unter Berücksichtigung organisatorischer, technischer und wirtschaftlicher Notwendigkeiten planen, durchführen und kontrollieren</li> </ul>
2.2	Informations- und Kommunikationstechniken (§ 4 Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informations- und Kommunikationstechniken für die Leistungserbringung nutzen</li> <li>b) Daten eingeben, sichern und pflegen</li> <li>c) Vorschriften des Datenschutzes und betriebliche Regelungen zur Datensicherheit einhalten</li> </ul>
3	Serviceleistungen (§ 4 Nr. 3)	
3.1	Leistungsangebot (§ 4 Nr. 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Prozesse der betrieblichen Leistungserbringung darstellen</li> <li>b) Bedeutung der Serviceleistung für das Leistungsangebot beschreiben</li> <li>c) Serviceleistungen des Ausbildungsbetriebes unterscheiden</li> <li>d) rechtliche Rahmenbedingungen bei der Leistungserbringung berücksichtigen</li> </ul>
3.2	Leistungserbringung (§ 4 Nr. 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informationsquellen für Warenkenntnisse auswählen und nutzen</li> <li>b) Serviceleistungen dokumentieren</li> <li>c) beim Umgang mit Waren und Geräten zur Werterhaltung beitragen</li> <li>d) Kunden über Eigenschaften der gelieferten Ware informieren</li> <li>e) Produkteinweisung nach Einweisungsplan durchführen</li> <li>f) Mängel, Schäden und Fehler feststellen, beurteilen und dokumentieren, Maßnahmen zu ihrer Beseitigung einleiten</li> <li>g) Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und bei der Bearbeitung mitwirken</li> <li>h) Serviceleistungen erbringen, insbesondere <ul style="list-style-type: none"> <li>Geräte aufstellen und warten, Geräteteile aus- und einbauen sowie Funktionsfähigkeit wieder herstellen und prüfen</li> <li>oder</li> <li>Geräte reinigen und pflegen sowie Zustand prüfen</li> <li>oder</li> <li>Warenbestände und Warenzustand prüfen, Ablaufristen berücksichtigen, Fehlbestände ergänzen, Waren rückführen</li> <li>oder</li> <li>Waren austauschen, Rückführungen kontrollieren und vorsortieren, Waren verteilen und einordnen</li> <li>oder</li> <li>Waren anbieten, Verkaufsgespräche führen, Kassen führen und abrechnen und mit Warenbestandslisten abgleichen</li> </ul> </li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
3.3	Qualitätssicherung (§ 4 Nr. 3.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Qualitätsziele des Betriebes im eigenen Arbeitsbereich umsetzen</li> <li>b) den Zusammenhang zwischen Qualität, Kundenzufriedenheit und Betriebserfolg darstellen</li> <li>c) Möglichkeiten für Qualitätsverbesserungen im eigenen Arbeitsbereich aufzeigen und zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsvorgängen beitragen</li> </ul>
4	Vertrieb von Dienstleistungen (§ 4 Nr. 4)	
4.1	Beratung und Verkauf (§ 4 Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Bedeutung des Außendienstes für eine erfolgreiche Dienstleistungstätigkeit erläutern und bei der eigenen Aufgabenerfüllung berücksichtigen</li> <li>b) Termine mit Kunden abstimmen</li> <li>c) Aufträge entgegennehmen</li> <li>d) Informations- und Beratungsgespräche führen</li> <li>e) Bedarf erkennen und auf Wünsche des Kunden hinsichtlich des Leistungsangebotes eingehen</li> </ul>
4.2	Kundenorientierte Kommunikation (§ 4 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen berücksichtigen</li> <li>b) durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit beitragen</li> <li>c) Konfliktarten darstellen; Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden</li> <li>d) zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen beitragen</li> <li>e) auf Kundenverhalten, Kundeneinwände und Kundenargumente situationsgerecht reagieren</li> </ul>
4.3	Verkaufsförderung (§ 4 Nr. 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) über Leistungsangebote informieren</li> <li>b) Maßnahmen zur Kundengewinnung und zur Kundenbindung umsetzen</li> <li>c) an der Ausgestaltung des Angebotes von Serviceleistungen mitwirken</li> </ul>
5	Umgang mit Arbeitsmitteln und Fahrzeugen (§ 4 Nr. 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Einsatzmöglichkeiten von Transporthilfsmitteln beurteilen</li> <li>b) Arbeits- und Fördermittel einsetzen</li> <li>c) Fahrzeuge auf Verkehrs- und Betriebssicherheit prüfen, Abfahrtskontrolle durchführen</li> <li>d) Einsatzbereitschaft von Fahrzeugen und Arbeitsmitteln durch Einhaltung von Vorgaben für Wartung und Pflege sicherstellen</li> <li>e) bei Beeinträchtigungen der Funktionsfähigkeit von Fahrzeugen, Transporthilfsmitteln, Arbeits- und Fördermitteln Maßnahmen einleiten</li> </ul>
6	Durchführung der Beförderung (§ 4 Nr. 6)	
6.1	Tourenplanung (§ 4 Nr. 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informationen für die Tourenplanung beschaffen und auswerten</li> <li>b) Straßenkarten lesen</li> <li>c) Touren unter Berücksichtigung der Verkehrsgeografie nach wirtschaftlichen, zeitlichen und rechtlichen Vorgaben planen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
6.2	Be- und Entladen von Fahrzeugen (§ 4 Nr. 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Waren übernehmen, auf Vollständigkeit, Vollzähligkeit und Unversehrtheit kontrollieren; bei Abweichungen Maßnahmen veranlassen</li> <li>b) Fahrzeuge nach Anfahrfolge, Warenbeschaffenheit sowie unter Berücksichtigung der Gewichtsverteilung und Höchstladung beladen, Ladung sichern</li> <li>c) Fahrzeuge entladen, Waren entsprechend den Übergabebedingungen ausliefern</li> </ul>
6.3	Transport (§ 4 Nr. 6.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Transport entsprechend der Tourenplanung durchführen und dabei Kraftfahrzeuge mindestens der Klasse B auf öffentlichen Straßen sicher und wirtschaftlich führen</li> <li>b) Auswirkungen der Beladung auf das Fahrverhalten berücksichtigen, Vorgaben für ein dem Fahrzeugtyp angemessenes Fahren einhalten</li> <li>c) Lenk- und Ruhezeiten einhalten</li> <li>d) bei Beeinträchtigungen der Fahrstrecke Tourenverlauf anpassen</li> <li>e) betriebliche Anweisungen zum Verhalten nach Unfällen und Zwischenfällen im Straßenverkehr einhalten</li> <li>f) Sicherheitsanweisungen von Kunden beachten</li> <li>g) die Fahrtüchtigkeit beeinflussende Faktoren beachten</li> </ul>
7	Tourenabschluss (§ 4 Nr. 7)	
7.1	Nachbereitung (§ 4 Nr. 7.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informationen aus dem Tourenverlauf aufbereiten und auswerten</li> <li>b) Dokumente über Serviceleistungen und Aufträge weiterleiten</li> <li>c) Informationen aus Kundenkontakten aufbereiten, berichten</li> <li>d) Rückführungen bearbeiten</li> </ul>
7.2	Zahlungsvorgänge (§ 4 Nr. 7.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zahlungen annehmen</li> <li>b) Zahlungsbelege auf Vollständigkeit prüfen und weiterleiten; bei Abweichungen Maßnahmen veranlassen</li> <li>c) Zahlungen abrechnen</li> </ul>

Ausbildungsrahmenplan  
für die Berufsausbildung zum Servicefahrer/zur Servicefahrerin  
– Zeitliche Gliederung –

**1. Ausbildungsjahr**

(1) In einem Zeitraum von insgesamt ein bis drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 1.1 Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht, Lernziele a und b,
- 1.2 Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes,
- 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
- 1.4 Umweltschutz,
- 3.1 Leistungsangebot, Lernziele a bis c,
- 4.1 Beratung und Verkauf, Lernziele a bis c,  
zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt fünf bis sieben Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 2.1 Arbeitsplanung, Lernziele a und b,
- 2.2 Informations- und Kommunikationstechniken,
- 3.2 Leistungserbringung, Lernziele a bis c und h,
- 4.2 Kundenorientierte Kommunikation, Lernziele a und b,
- 6.1 Tourenplanung  
zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 3.3 Qualitätssicherung, Lernziele a und b,
- 5. Umgang mit Arbeitsmitteln und Fahrzeugen, Lernziele a und b,
- 6.2 Be- und Entladen von Fahrzeugen  
zu vermitteln.

**2. Ausbildungsjahr**

(1) In einem Zeitraum von insgesamt fünf bis sieben Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 2.1 Arbeitsplanung, Lernziel c,
- 3.1 Leistungsangebot, Lernziel d,
- 3.2 Leistungserbringung, Lernziele d bis f,
- 4.1 Beratung und Verkauf, Lernziele d und e,
- 4.2 Kundenorientierte Kommunikation, Lernziele c bis e,
- 4.3 Verkaufsförderung  
zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition  
3.2 Leistungserbringung, Lernziel h,  
fortzuführen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

1.1 Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht, Lernziele c bis e,

3.2 Leistungserbringung, Lernziel g,

3.3 Qualitätssicherung, Lernziel c,

7.1 Nachbereitung,

7.2 Zahlungsvorgänge

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

5. Umgang mit Arbeitsmitteln und Fahrzeugen, Lernziele c bis e,

6.3 Transport

zu vermitteln.