



Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung

Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

Ausbildungsbetrieb:

Verantwortlicher
Ausbilder:

Auszubildender:

Ausbildungsberuf: **Servicefahrer / Servicefahrerin**

In den folgenden Seiten ist die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsrahmenplan der aktuellen Ausbildungsverordnung in der Fassung vom **22. März 2005** niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfung des Auszubildenden ist in dem Ausbildungszeitraum enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des Auszubildenden bleiben vorbehalten.

Weicht aufgrund der vertraglichen Vereinbarung die Ausbildungszeit von der in der Ausbildungsordnung vorgegebenen Ausbildungsdauer ab, werden die in diesem Plan aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse in sinnge-
mäßiger Anwendung des zeitlichen Gliederungsplanes vermittelt.

Auszubildender:
Unterschrift

Gesetzlicher Vertreter
des Auszubildenden:
Unterschrift

.....
Datum

.....
Firmenstempel/Unterschrift

Während der gesamten Ausbildungszeit zu vermitteln:

Der Ausbildungsbetrieb, Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht; Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes; Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit; Umweltschutz

Arbeitsorganisation und Arbeitsplanung

4 Wochen

Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen; die eigene Arbeit systematisch, qualitätsbewusst planen, durchführen und kontrollieren

Informations- und Kommunikationstechniken

4 Wochen

Informations- und Kommunikationstechniken nutzen; Daten eingeben, sichern und pflegen

Serviceleistungen und Leistungsangebot

4 Wochen

Prozesse der betrieblichen Leistungserbringung darstellen; Bedeutung der Serviceleistung für das Leistungsangebot beschreiben

Leistungserbringung

12 Wochen

Serviceleistungen dokumentieren; beim Umgang mit Waren und Geräten zur Werterhaltung beitragen; Kunden über Eigenschaften der gelieferten Ware informieren; Produkteinweisung nach Einweisungsplan durchführen; Mängel, Schäden und Fehler feststellen, beurteilen und dokumentieren; Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und bei der Bearbeitung mitwirken; Waren austauschen, Rückführungen kontrollieren und vorsortieren, Waren verteilen und einordnen

Qualitätssicherung

5 Wochen

Qualitätsziele des Betriebes im eigenen Arbeitsbereich umsetzen; Möglichkeiten für Qualitätsverbesserung im eigenen Arbeitsbereich beitragen

Vertrieb und Dienstleistungen - Beratung und Verkauf**4 Wochen**

Termine und Kunden abstimmen; Aufträge entgegennehmen; Informations- und Beratungsgespräche führen

Kundenorientierte Kommunikation**2 Wochen**

Durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit beitragen; Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden; auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren

Verkaufsförderung**3 Wochen**

Maßnahmen zur Kundengewinnung und zur Kundenbindung umsetzen

Umgang mit Arbeitsmitteln und Fahrzeugen**6 Wochen**

Fahrzeuge auf Verkehrs- und Betriebssicherheit prüfen, Abfahrtskontrolle durchführen; Einsatzbereitschaft von Fahrzeugen sicherstellen

Tourenplanung**6 Wochen**

Informationen für die Tourenplanung beschaffen und auswerten; Touren nach zeitlichen Vorgaben planen

Be- und Entladen von Fahrzeugen**16 Wochen**

Waren übernehmen, auf Vollständigkeit, Vollzähligkeit und Unversehrtheit kontrollieren; bei Abweichungen Maßnahmen veranlassen; Fahrzeuge entladen, Waren ausliefern

Transport**26 Wochen**

Transport entsprechend der Tourenplanung durchführen und dabei Kraftfahrzeuge mindestens der Klasse B auf öffentlichen Straßen sicher und wirtschaftlich führen; Lenk- und Ruhezeiten einhalten; betriebliche Anweisungen zum Verhalten nach Unfällen und Zwischenfällen im Straßenverkehr einhalten

Tourenabschluss und Nachbereitung**8 Wochen**

Informationen aus dem Tourenverlauf aufbereiten und auswerten; Dokumente über Serviceleistungen und Aufträge weiterleiten; Rückführungen bearbeiten

Zahlungsvorgänge**4 Wochen**

Zahlungen annehmen; Zahlungsbelege auf Vollständigkeit prüfen und weiterleiten

Gesamt**104 Wochen**

In dieser sachlichen und zeitlichen Gliederung ist der Urlaub und die vorgegebene Berufsschulzeit beinhaltet. Die angegebenen zeitlichen Richtwerte sind deshalb entsprechend zu kürzen.

Ein von dieser sachlichen und zeitlichen Gliederung abweichender Ausbildungsablauf ist aus betriebsspezifischen Gründen möglich.