

## **RAHMENLEHRPLAN**

für den Ausbildungsberuf

### **Servicefahrer/Servicefahrerin**

(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 18.03.2005)

---

<sup>1)</sup> unter Vorbehalt gemäß Ziffer A.I.8 der "Geschäftsordnung der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland gemäß Beschluss vom 19.11.1955 i.d.F. vom 05.10.2000".

## **Teil I Vorbemerkungen**

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK) beschlossen worden.

Der Rahmenlehrplan ist mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluss auf und beschreibt Mindestanforderungen.

Der Rahmenlehrplan ist für die einem Berufsfeld zugeordneten Ausbildungsberufe in eine berufsfeldbreite Grundbildung und eine darauf aufbauende Fachbildung gegliedert.

Auf der Grundlage der Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans, die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung regeln, werden die Abschlussqualifikation in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie - in Verbindung mit Unterricht in weiteren Fächern - der Abschluss der Berufsschule vermittelt. Damit werden wesentliche Voraussetzungen für eine qualifizierte Beschäftigung sowie für den Eintritt in schulische und berufliche Fort- und Weiterbildungsgänge geschaffen.

Der Rahmenlehrplan enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Bei der Unterrichtsgestaltung sollen jedoch Unterrichtsmethoden, mit denen Handlungskompetenz unmittelbar gefördert wird, besonders berücksichtigt werden. Selbstständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung muss Teil des didaktisch-methodischen Gesamtkonzepts sein.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass das im Rahmenlehrplan erzielte Ergebnis der fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleibt.

## **Teil II Bildungsauftrag der Berufsschule**

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen. Sie hat die Aufgabe, den Schülern und Schülerinnen berufliche und allgemeine Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln.

Die Berufsschule hat eine berufliche Grund- und Fachbildung zum Ziel und erweitert die vorher erworbene allgemeine Bildung. Damit will sie zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung befähigen. Sie richtet sich dabei nach den für die Berufsschule geltenden Regelungen der Schulgesetze der Länder. Insbesondere der berufsbezogene Unterricht orientiert sich außerdem an den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln:

- Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK)
- Verordnung über die Berufsausbildung (Ausbildungsordnung) des Bundes für die betriebliche Ausbildung.

Nach der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der KMK vom 15.03.1991) hat die Berufsschule zum Ziel,

- "eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln."

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und Gesellschaft gerecht zu werden
- Einblicke in unterschiedliche Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit vermitteln, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen
- im Rahmen ihrer Möglichkeiten Behinderte und Benachteiligte umfassend stützen und fördern

- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemeinen Unterricht und soweit es im Rahmen des berufsbezogenen Unterrichts möglich ist auf Kernprobleme unserer Zeit wie zum Beispiel:

- Arbeit und Arbeitslosigkeit
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung kultureller Identität
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlage sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte

eingehen.

Die aufgeführten Ziele sind auf die Entwicklung von **Handlungskompetenz** gerichtet. Diese wird hier verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten. Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Humankompetenz und Sozialkompetenz.

**Fachkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

**Humankompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

**Sozialkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit Anderen rational und verantwortungsbewusst auseinander zu setzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Bestandteil sowohl von Fachkompetenz als auch von Humankompetenz als auch von Sozialkompetenz sind Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz.

**Methodenkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

**Kommunikative Kompetenz** meint die Bereitschaft und Befähigung, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

**Lernkompetenz** ist die Bereitschaft und Befähigung, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit Anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

### **Teil III Didaktische Grundsätze**

Die Zielsetzung der Berufsausbildung erfordert es, den Unterricht an einer auf die Aufgaben der Berufsschule zugeschnittenen Pädagogik auszurichten, die Handlungsorientierung betont und junge Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule vollzieht sich grundsätzlich in Beziehung auf konkretes, berufliches Handeln sowie in vielfältigen gedanklichen Operationen, auch gedanklichem Nachvollziehen von Handlungen Anderer. Dieses Lernen ist vor allem an die Reflexion der Vollzüge des Handelns (des Handlungsplans, des Ablaufs, der Ergebnisse) gebunden. Mit dieser gedanklichen Durchdringung beruflicher Arbeit werden die Voraussetzungen für das Lernen in und aus der Arbeit geschaffen. Dies bedeutet für den Rahmenlehrplan, dass das Ziel und die Auswahl der Inhalte berufsbezogen erfolgt.

Auf der Grundlage lerntheoretischer und didaktischer Erkenntnisse werden in einem pragmatischen Ansatz für die Gestaltung handlungsorientierten Unterrichts folgende Orientierungspunkte genannt:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind (Lernen für Handeln).
- Den Ausgangspunkt des Lernens bilden Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder aber gedanklich nachvollzogen (Lernen durch Handeln).
- Handlungen müssen von den Lernenden möglichst selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, gegebenenfalls korrigiert und schließlich bewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte einbeziehen.
- Handlungen müssen in die Erfahrungen der Lernenden integriert und in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen reflektiert werden.
- Handlungen sollen auch soziale Prozesse, zum Beispiel der Interessenerklärung oder der Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung einbeziehen.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Es lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Das Unterrichtsangebot der Berufsschule richtet sich an Jugendliche und Erwachsene, die sich nach Vorbildung, kulturellem Hintergrund und Erfahrungen aus den Ausbildungsbetrieben unterscheiden. Die Berufsschule kann ihren Bildungsauftrag nur erfüllen, wenn sie diese Unterschiede beachtet und Schüler und Schülerinnen - auch benachteiligte oder besonders begabte - ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend fördert.

#### **Teil IV: Berufsbezogene Vorbemerkungen**

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Servicefahrer/zur Servicefahrerin ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Servicefahrer/zur Servicefahrerin vom 22.03.2005 (BGBl. I S. 887) abgestimmt.

Für den Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde wesentlicher Lehrstoff der Berufsschule wird auf der Grundlage der "Elemente für den Unterricht der Berufsschule im Bereich Wirtschafts- und Sozialkunde gewerblich-technischer Ausbildungsberufe" (Beschluss der KMK vom 18.05.1984) vermittelt.

Servicefahrer/Servicefahrerinnen arbeiten in Unternehmen, die Serviceleistungen beim Kunden erbringen wie Warten oder Pflegen von Geräten, Ergänzen von Warenbeständen, Austauschen von Produkten oder Verkaufen von Waren und in diesem Zusammenhang Waren ausliefern und abholen. Sie sind insbesondere in den Bereichen Textilmiet-service, Berufsbekleidungs-service, Hygieneserviceleistung, Lebensmittelversorgung, Techniks-service, Automatenbetrieb sowie Kurier-, Express- und Postdienstleistung tätig.

Die Unternehmensstrukturen und die Prozesse der Leistungserbringung sind vielfältig, das Angebot an Serviceleistungen ist nicht abschließend definiert. Diesem Umstand muss die Berufsschule Rechnung tragen, indem sie alle unterschiedlichen Aspekte mit einbezieht, damit die Schülerinnen und Schüler nach Abschluss der Ausbildung vielfältige Arbeitsmöglichkeiten haben.

In den einzelnen Lernfeldern sind moderne Informations- und Kommunikationstechniken als immanenter Bestandteil zu nutzen. Hierfür ist ein Gesamtumfang von mindestens 80 Stunden im Rahmenlehrplan berücksichtigt.

Aufgrund der Kundenorientierung im Beruf ist die Kommunikationsfähigkeit in allen Lernfeldern zu fördern.

**Teil V Lernfelder**

<b>Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Servicefahrer/Servicefahrerin</b>			
<b>Lernfelder</b>		<b>Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden</b>	
<b>Nr.</b>		<b>1. Jahr</b>	<b>2. Jahr</b>
1	Im Serviceunternehmen lernen und arbeiten	80	
2	Kundenaufträge annehmen und Waren kontrollieren	60	
3	Transporte vorbereiten	60	
4	Waren ausliefern und Kunden über Serviceleistungen informieren	80	
5	Serviceleistungen beim Kunden erbringen		80
6	Zahlungsvorgänge durchführen		40
7	Transporte durchführen und Touren nachbereiten		80
8	Kundenkontakte pflegen und ausbauen und Qualität sichern		80
<b>Summen: insgesamt 560 Stunden</b>		<b>280</b>	<b>280</b>

**Lernfeld 1: Im Serviceunternehmen lernen und arbeiten**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit Unternehmensleitbildern, ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen sowie der Verantwortung der Unternehmen im Dienstleistungssektor auseinander. Dabei erkennen sie mögliche Zielkonflikte. Sie begreifen Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns.

Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten stellen sie die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete von Serviceunternehmen im Überblick dar. Sie informieren sich über die Rechtsform ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft. Dabei untersuchen sie Zusammenhänge zwischen dem Aufbau des Betriebes und den unterschiedlichen Dienstleistungsangeboten. Sie verschaffen sich einen Überblick über verschiedene Beschäftigungsverhältnisse, vergleichen Entgeltarten und vollziehen Entgeltabrechnungen nach.

Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren und präsentieren ihre Arbeitsergebnisse strukturiert und sorgfältig unter Verwendung geeigneter Informationsquellen und unter Einbeziehung von Medien.

**Inhalte:**

Lern- und Arbeitstechniken  
Grundlagen von Unternehmensformen  
Zeitlohn, Leistungslohn  
Arbeits- und Gesundheitsschutz  
Nachhaltigkeit



**Lernfeld 2: Kundenaufträge annehmen und Waren kontrollieren**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

**Ziel:**

Im Rahmen der vom Unternehmen vorgegebenen Bedingungen nehmen die Schülerinnen und Schüler Kundenaufträge entgegen und bearbeiten diese. Sie vereinbaren Termine mit Kunden. Sie erkennen die Bedeutung ihres beruflichen Handelns für das Zustandekommen und das Erfüllen branchenspezifischer Rechtsgeschäfte. Sie wählen Informationsquellen aus und informieren sich über Wareneigenschaften. Die Schülerinnen und Schüler prüfen die Verfügbarkeit der zu liefernden Waren in zeitlicher und räumlicher Hinsicht. Sie übernehmen die Ware, kontrollieren Art, Menge und Beschaffenheit, prüfen die Übereinstimmung mit den Begleitpapieren und dokumentieren die Vorgänge. Sie erfassen Sachmängel und reagieren situationsgerecht. Sie beachten bei der Übernahme und der Weiterbearbeitung warenspezifische Lagerungs- und Transportvorschriften.

**Inhalte:**

Grundlagen des Vertragsrechts  
Kaufvertrag, Mietvertrag, Dienstvertrag, Werkvertrag  
Allgemeine Geschäftsbedingungen  
Auftragsliste  
Kommissionierung  
Kühlkette  
Hygienevorschriften

**Lernfeld 3: Transporte vorbereiten**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler beschaffen sich Informationen zur Transportvorbereitung und werten sie aus. Sie beachten Eigenschaften des Beförderungsgutes und erfassen Leistungsmerkmale ihres Verkehrsmittels. Auf dieser Grundlage erstellen sie Tourenpläne und berücksichtigen zeitliche, wirtschaftliche, infrastrukturelle und ökologische Gesichtspunkte. Dabei ziehen sie mögliche Retouren in Betracht. Sie beladen Fahrzeuge beförderungs- und betriebssicher unter Beachtung von Anfahrfolge, Warenbeschaffenheit und Verpackung. Sie nutzen Arbeits- und Fördermittel situationsgerecht und stellen die Funktionsfähigkeit von Fahrzeug und Arbeitsmitteln sicher. Dabei beachten sie Vorgaben zur Pflege und Wartung und halten rechtliche Vorschriften und betriebliche Regelungen ein.

**Inhalte:**

Straßenkarten  
Volumen- und Gewichtsberechnungen  
Transportkapazität  
Lenk- und Ruhezeiten, Arbeitszeiten

**Lernfeld 4: Waren ausliefern und Kunden über Serviceleistungen informieren**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrictwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler liefern Waren unter Einhaltung der vereinbarten Bedingungen und Termine aus. Sie entscheiden verantwortungsbewusst über weitere Bearbeitungsschritte, wenn die Ware nicht wie vereinbart ausgeliefert werden kann.

Sie entscheiden und begründen, welche Dokumentationsschritte im Einzelfall durchzuführen sind. Sie verhalten sich kundenorientiert, indem sie situationsgerecht kommunizieren, Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und weiterleiten. Sie erkennen das Kundengespräch als wichtiges Instrument zur Pflege und Gewinnung von Kunden.

Die Schülerinnen und Schüler tragen durch ihr Verhalten zur Kundenzufriedenheit und zur Einhaltung betrieblicher Qualitätsstandards bei.

Die Schülerinnen und Schüler sind sich der Bedeutung der Serviceleistung für das Leistungsangebot des Unternehmens bewusst und achten auf eine positive Darstellung des Serviceunternehmens nach außen. Sie informieren die Kunden situationsgerecht über Eigenschaften der gelieferten Ware sowie der von ihrem Unternehmen angebotenen Serviceleistungen und nehmen vor Ort Aufträge entgegen.

**Inhalte:**

Ablieferungshindernisse  
Verbale und non-verbale Kommunikation  
Gesprächsführung  
Konfliktbewältigung

**Lernfeld 5: Serviceleistungen beim Kunden erbringen**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler erbringen unternehmensspezifische Serviceleistungen beim Kunden und dokumentieren diese. Dabei beziehen sie rechtliche Rahmenbedingungen und Sicherheitsanweisungen von Kunden mit ein.

Sie weisen Kunden gemäß den Herstellervorschriften ein. Sie stellen Mängel, Schäden und Fehler fest, dokumentieren diese und leiten Maßnahmen zur Beseitigung ein. Im Umgang mit Waren und Geräten arbeiten sie sorgfältig und handeln qualitäts- und umweltbewusst. Sie nehmen Reklamationen auf und leiten diese weiter.

Sie beschreiben Dienstleistungen, die Servicefahrerinnen und Servicefahrer erbringen. Sie warten Geräte, bauen Geräteteile aus und ein und gewährleisten die Funktionsfähigkeit; sie reinigen und pflegen Geräte und prüfen deren Zustand; sie prüfen Warenbestände und Warenzustand, berücksichtigen Ablauffristen, ergänzen Fehlbestände und nehmen Rückführungen vor; sie tauschen Waren aus, kontrollieren und sortieren Rückführungen, verteilen Waren und sortieren diese ein; sie bieten Waren an und führen Verkaufsgespräche, sie führen Kassen und rechnen diese im Abgleich mit Warenbestandslisten ab.

**Inhalte:**

Entsorgung  
Recycling  
Gerätewartung  
Gerätereinigung  
Warenbestandsprüfung  
Warenaustausch  
Warenverkauf

**Lernfeld 6: Zahlungsvorgänge durchführen**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler führen Zahlungsvorgänge entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Bestimmungen durch, dokumentieren die Zahlungen und stellen Quittungen aus. Dazu wenden sie kaufmännische Rechentechniken an. Sie informieren Kunden über übliche Zahlungsarten und Abrechnungssysteme sowie deren Vor- und Nachteile. Sie ordnen Zahlungsarten hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit für das Unternehmen ein.

**Inhalte:**

Zahlungsmittel  
Zahlungsarten  
Kassenbelege  
Umsatzsteuer

**Lernfeld 7: Transporte durchführen und Touren nachbereiten**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler führen Abfahrtskontrollen durch und prüfen die Vollständigkeit der persönlichen, fahrzeugbezogenen und warenbezogenen Dokumente. Bei der Durchführung von Transporten passen sie ihr Fahrverhalten dem Fahrzeugtyp und dem Beladungszustand an und verhalten sich umwelt- und sicherheitsbewusst. Sie handeln umsichtig bei Unfällen und Zwischenfällen im Straßenverkehr. Sie schützen Fahrzeug und Ladung vor Diebstahl. Sie beurteilen die Auswirkungen von Beförderungs- und Ablieferungshindernissen und leiten geeignete Maßnahmen ein.

Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Auslieferung und die Rücknahme von Waren und die erbrachten Serviceleistungen. Sie prüfen die Belege auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Sie pflegen Kundendaten und leiten Informationen weiter. Sie behandeln die Waren, die nicht ausgeliefert werden konnten oder zurückgeführt werden, entsprechend den betrieblichen Vorgaben. Sie bearbeiten Kundenreklamationen und veranlassen die notwendigen Schritte gegenüber Lieferanten und Kunden. Sie werten unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherung die Kundendatei aus, indem sie Übersichten erstellen und diese grafisch darstellen. Sie vergleichen, inwieweit einzelne Kunden zum Erfolg des Unternehmens beitragen, ziehen Schlussfolgerungen für den weiteren Umgang mit dem Kunden und leiten diese weiter. Sie berichten über besondere Vorkommnisse bei ihrer Tätigkeit.

Sie vergegenwärtigen sich, dass die Erbringung von Dienstleistungen Kosten verursacht und kostenbewusstes Handeln erfordert. Sie verschaffen sich einen Überblick über die größten Kostenblöcke im Serviceunternehmen.

**Inhalte:**

Fahrtüchtigkeit beeinflussende Faktoren  
Unfallbericht  
Stressbewältigung  
Leistungsstörungen im Überblick  
Gewährleistung und Kulanz  
Informations- und Kommunikationstechniken  
Umsatz  
Anfahrhäufigkeit

**Lernfeld 8: Kundenkontakte pflegen und ausbauen  
und Qualität sichern**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln beim Kundenkontakt den Bedarf des Kunden und nutzen ihre Warenkenntnisse um geeignete Verkaufsargumente zu entwickeln. Sie beziehen in das Beratungsgespräch die Serviceleistungen des Unternehmens mit ein und reagieren angemessen auf das Verhalten ihrer Kunden.

Beim Umtausch und bei der Reklamation handeln sie im Interesse des Unternehmens und der Kunden und beachten dabei rechtliche und betriebliche Regelungen. In der Beratungssituation erkennen sie mögliche Konflikte, tragen durch situationsgerechtes Verhalten zu deren Lösung bei.

Sie analysieren das Leistungsangebot ihres Unternehmens und tragen zur Ausgestaltung des Angebots bei. Sie wirken bei der Entwicklung von Maßnahmen zur Verkaufsförderung mit und setzen diese um. Sie informieren sich über Instrumente zur Kundenbindung und zur Kundengewinnung und wenden geeignete Instrumente an. Sie bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und ziehen Schlussfolgerungen für zukünftiges Verhalten.

Die Schülerinnen und Schüler ordnen ihre Tätigkeit in die Abläufe des Betriebes ein und beurteilen diese im Hinblick auf die Qualitätsansprüche von Kunden, des eigenen Unternehmens und der branchenüblichen Standards. Sie gestalten ihre eigenen Tätigkeiten so, dass die Arbeitsabläufe im Betrieb und zugleich die Qualität der Serviceleistungen verbessert werden. Sie erfassen die wesentlichen Schnittstellen zu anderen Beteiligten im Wirtschaftsleben und wirken an der Optimierung der Zusammenarbeit mit.

Die Schülerinnen und Schüler erfassen aktuelle Entwicklungen der Branche und vertiefen und erweitern ihre Kenntnisse.

**Inhalte:**

Rabattsysteme

Sonderaktionen

Gesprächsführung

Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten