

Kaufmann/-frau für Verkehrsservice – Ausbildungsinhalte

Im 1. Ausbildungsjahr werden den Auszubildenden im Ausbildungsbetrieb u.a. folgende Kenntnisse vermittelt:

- wie man Gespräche situations- und zielgruppenorientiert führt
- wie man fremdsprachige Begriffe anwendet
- wie man Zahlungsvorgänge bearbeitet
- wie man vorbereitende Aufgaben für die Buchführung durchführt
- was bei der Beschaffung und Verwaltung von Betriebsmitteln und Verbrauchsstoffen zu beachten ist
- wie man Informations- und Kommunikationssysteme aufgabenorientiert einsetzt
- was bei der Kundenbetreuung wichtig ist
- wie man Verkehrswege, Verkehrsmittel und Verkehrsverbindungen ermittelt

Im 2. Ausbildungsjahr lernt man beispielsweise:

- wie man Kundenerwartungen ermittelt und mit dem Angebot des Ausbildungsbetriebs vergleicht
- wie man fremdsprachige Standardtexte situationsgerecht einsetzt
- wie man Rückzahlungen bearbeitet
- wie man Kunden über Leistungsstörungen informiert und Lösungsalternativen aufzeigt
- wie man Maßnahmen zur Verhütung von Notfällen durchführt
- wie man die Funktionsfähigkeit der Serviceeinrichtungen an und im Fahrzeug prüft, wie man Schäden und Mängel feststellt und Maßnahmen ergreift, diese zu beseitigen
- wie man Produkte und Leistungen anbietet und verkauft und dabei vertragliche Rechte und Pflichten bei der Leistungserfüllung beachtet
- wie man besondere Personengruppen vor, während und nach der Reise betreut

Im 3. Ausbildungsjahr wird den Auszubildenden z.B. vermittelt:

- wie man zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beiträgt
- wie man Marketinginstrumente betriebsbezogen anwendet
- wie man Kunden über Sicherheitsleistungen berät
- welche Maßnahmen bei Zahlungsverzug einzuleiten sind
- wie man die im Vertrieb anfallenden Steuern ermittelt
- wie man Kosten und Erträge von erbrachten Verkehrs- und Serviceleistungen darstellt
- welche Bedeutung Statistiken im Betrieb haben, welche Anwendungsmöglichkeiten es dafür gibt und welches die Aufgaben des kaufmännischen Berichtswesens sind

Darüber hinaus beschäftigen sich die Auszubildenden je nach Schwerpunkt mit folgenden Lernzielen:

Im Schwerpunkt Verkauf und Service:

- wie man Verkehrsverbindungen nach Kundenwünschen ermittelt
- wie man Werbematerial kundenorientiert einsetzt

Im Schwerpunkt Sicherheit und Service:

- welche Schutz- und Sicherheitsdienstleistungen es gibt
- welche Verhaltensregeln bei der Begleitung von besonderen Personengruppen anzuwenden sind

Außerdem wird den Auszubildenden z.B. vermittelt:

- welche gegenseitigen Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag entstehen
- wie der Ausbildungsbetrieb organisiert ist
- wie die Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften angewendet werden

In der Berufsschule sind folgende Lernfelder Gegenstand des theoretischen Unterrichts:

- das eigene Handeln in den strukturellen und rechtlichen Bezugsrahmen eines Verkehrsbetriebes stellen
- die Bedeutung der Verkehrswirtschaft in der Gesamtwirtschaft einschätzen
- Kunden über Produkte und Leistungen im Personenverkehr informieren
- Kunden über gesetzliche und vertragliche Grundlagen im Personenverkehr informieren
- die eigene Berufsausbildung aktiv und zielgerichtet mitgestalten
- die angestrebte Arbeitnehmerrolle vorbereiten und zielgerichtet mitgestalten
- mit Kunden umgehen
- mit fremdsprachigen Kunden (in betriebsüblichen Standardsituationen) kommunizieren
- Bücher führen
- an der Überwachung und Steuerung von Kosten und Leistungen mitwirken
- Zusatzleistungen (Waren und Dienstleistungen außerhalb des Kerngeschäfts) beschaffen
- Zahlungsvorgänge bearbeiten
- an verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken
- sicherheitsrelevantes Handeln an einem rechtlichen Bezugsrahmen ausrichten

Auszug aus dem Ausbildungsrahmenplan und dem Rahmenlehrplan

Ausbildung im Betrieb

Im 1. und 2. Ausbildungsjahr

Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme
Marketing
Verkehrsmittel im Personenverkehr
Vertrieb
kundenorientierte Kommunikation
kaufmännische Steuerung und Kontrolle
Sicherheits- und Serviceleistungen
Begleitservice
Funktionsfähigkeit der Transportmittel

Ausbildung in der Berufsschule

in den Lernfeldern:

die eigene Berufsausbildung aktiv und zielgerichtet mitgestalten
das eigene Handeln in den strukturellen und rechtlichen Bezugsrahmen eines Verkehrsbetriebes stellen
die angestrebte Arbeitnehmerrolle vorbereiten und zielgerichtet mitgestalten
die Bedeutung der Verkehrswirtschaft in der Gesamtwirtschaft einschätzen
Kunden über Produkte und Leistungen im Personenverkehr informieren
mit Kunden umgehen
mit fremdsprachigen Kunden (in betriebsüblichen Standardsituationen) kommunizieren
Bücher führen
an der Überwachung und Steuerung von Kosten und Leistungen mitwirken
Zusatzleistungen (Waren und Dienstleistungen außerhalb des Kerngeschäfts) beschaffen
Zahlungsvorgänge bearbeiten
Kunden über gesetzliche und vertragliche Grundlagen im Personenverkehr informieren

Zwischenprüfung in der Mitte des 2. Ausbildungsjahres

Im 3. Ausbildungsjahr

Schwerpunktspezifische Vertiefung der Kenntnisse aus dem 1. und 2. Ausbildungsjahr

Vertiefen der Kenntnisse aus dem 1. und 2. Ausbildungsjahr
an verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken
sicherheitsrelevantes Handeln an einem rechtlichen Bezugsrahmen ausrichten

Abschlussprüfung nach dem 3. Ausbildungsjahr

(Quelle: BERUFNET - <http://infobub.arbeitsagentur.de/berufe/index.jsp>; Bundesagentur für Arbeit)