

Einstiegsqualifizierung

„Verkehrsgewerbe – Kundenbetreuung“

Tätigkeitsbereiche:

- Verkehrsgeografie
- Personenverkehr
- Kundenbetreuung
- Kommunikation, Konfliktbewältigung
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
- Umweltschutz

Einstiegsqualifizierung „Verkehrsgewerbe – Kundenbetreuung“

Tätigkeiten	Qualifikationen
Verkehrsgeografie	• Verkehrswege, Verkehrsmittel und Verkehrsverbindungen ermitteln • Vor- und Nachteile der einzelnen Verkehrsträger kennen lernen • Streckennetze im Nah- und Fernverkehr darstellen können • Besonderheiten des regionalen ÖPNV kennen • bei der Erstellung von Auskünften mitarbeiten • Software zum Ermitteln der günstigsten Fahrtrouten nutzen
Personenverkehr	• Angebote der einzelnen Verkehrsträger kennen lernen • einfache Fahrpreisberechnungen vornehmen • beim Verkauf von Fahrscheinen mitarbeiten • sicheren Umgang mit Wechselgeld üben • Regeln zur Kassensicherheit beachten
Kundenbetreuung	• Kunden auf der Verkehrsfläche betreuen • Ermittlung von Kundenwünschen durchführen • Betreuung von Menschen mit Behinderungen sowie älteren Bürgern übernehmen • Kunden im Verkehrsmittel betreuen • Kommunikationsmittel bedienen • für Sicherheit und Service sorgen • Besonderheiten bei der Betreuung von Gruppen beachten • Auswirkungen des persönlichen Erscheinungsbildes und Verhaltens auf die Kunden darstellen und begründen • Aufgaben, Befugnisse und Verantwortungen im Rahmen der Ablauforganisation berücksichtigen
Kommunikation, Konfliktbewältigung	• Kunden über das Angebot informieren • Regeln für das Kundengespräch anwenden • Gespräche situations- und zielgruppengerecht führen • berufsbezogene fremdsprachliche Fachbegriffe verwenden • sprachliche und nichtsprachliche Ausdrucksmöglichkeiten anwenden • in Konfliktsituationen angemessen reagieren • mit Sicherheitskräften zusammenarbeiten
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	• Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen • berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden • Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten • Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen der Brandbekämpfung ergreifen
Umweltschutz	• für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden • Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen • Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen

Unternehmen X

Betriebliches Zeugnis

Teilnehmer/in

geboren am _____ in _____

Er/Sie hat in der Zeit vombis.....an der

Einstiegsqualifizierung „Verkehrsgewerbe – Kundenbetreuung“

teilgenommen.

Leistungsbeurteilung:

Beurteilungskriterien:

Kriterium	Wahrnehmung der Beobachtung				
	ausgeprägt erkennbar	gut erkennbar	ausreichend erkennbar	schwach erkennbar	nicht erkennbar
Fachqualifikation					
Zielorientierung bei der Aufgabenerledigung					
verkehrsgeografisches Überblickswissen					
kundenorientiertes Verhal- ten, Freundlichkeit					
Sorgfalt beim Umgang mit Zahlungsmitteln					
Beachtung betrieblicher Vorschriften und Anwei- sungen					

Das Qualifikationsziel ist erreicht, wenn mindestens vier der Beurteilungskriterien mit mindes-
tens „ausreichend erkennbar“ bewertet werden.

Datum:

Unterschrift:



Zertifikat

NACH PUNKT I. 2 NATIONALER PAKT FÜR AUSBILDUNG UND FACHKRÄFTE-
NACHWUCHS IN DEUTSCHLAND

Moritz Mustermann

geboren am 13. August 1982 in Musterstadt

hat in der Zeit vom..... bis.....

bei dem Unternehmen.....

an der **Einstiegsqualifizierung**

Verkehrsgewerbe - Kundenbetreuung

teilgenommen.

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

Inhalte der Einstiegsqualifizierung:

- Verkehrsgeografie
- Personenverkehr
- Kundenbetreuung
- Kommunikation, Konfliktbewältigung
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
- Umweltschutz

Die Tätigkeiten der Einstiegsqualifizierung entsprechen Teilen der Berufsausbildung
Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice. Bei einer anschließenden Ausbildung in
diesem Beruf ist eine Anrechnung von bis zu sechs Monaten möglich.

Musterstadt, den

Industrie- und Handelskammer
Musterregion | Musterstadt

Die Geschäftsführung