Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Nah- und Distributionslogistik nach dem BGBl. I Nr. 32/2018 (197. Verordnung; Jahrgang 2019)

Lehrbetrieb:

Ausbilder/in:

Lehrling:

Beginn der Ausbildung: Ende der Ausbildung:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | **Hinweise:****Ausbildungstipps, praxistaugliche Methoden und Best-Practice-Beispiele finden Sie im Tool 2 des Ausbildungsleitfadens unter:**<https://www.qualitaet-lehre.at/>**Ein Video zu den Ausbildungsleitfäden ist unter folgendem Link abrufbar:**<https://www.youtube.com/watch?v=ag1kWHhKjyg> |  |
|  |  |  |

**Durchgeführte Feedback-Gespräche zum Ausbildungsstand:**

**1. Lehrjahr**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Feedback-Gespräch | Datum  | Unterschrift Lehrling | Unterschrift Ausbilder/in | **✓** |
|  |  |  |  |
|  |  |
| Weiteres Feedback-Gespräch | Datum  | Unterschrift Lehrling | Unterschrift Ausbilder/in | **✓** |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Anmerkungen |  |

**2. Lehrjahr**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Feedback-Gespräch | Datum  | Unterschrift Lehrling | Unterschrift Ausbilder/in | **✓** |
|  |  |  |  |
|  |  |
| Weiteres Feedback-Gespräch | Datum  | Unterschrift Lehrling | Unterschrift Ausbilder/in | **✓** |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Anmerkungen |  |

**3. Lehrjahr**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Feedback-Gespräch | Datum  | Unterschrift Lehrling | Unterschrift Ausbilder/in | **✓** |
|  |  |  |  |
|  |  |
| Weiteres Feedback-Gespräch | Datum  | Unterschrift Lehrling | Unterschrift Ausbilder/in | **✓** |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Anmerkungen |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | **Infobox:**Auf den folgenden Seiten finden Sie zu jedem **Kompetenzbereich** die **Ausbildungsziele** und die dazugehörigen **Ausbildungsinhalte**.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Hinweis:**Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und spätestens im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen. Jeder Lehrbetrieb hat unterschiedliche Prioritären. Der Ausbildungsleitfaden und die im Rahmen des Berufsbilds angeführten Beispiele sollen als Orientierung bzw. Anregung dienen, die nach Tätigkeit und betrieblichen Anforderungen gestaltet werden können. |

**Erklärung:*** Für jeden absolvierten **Ausbildungsinhalt** können **Häkchen** in den **weißen Feldern** gesetzt werden.
* Ist ein **Feld grau** gefärbt, bedeutet dies, dass der **Ausbildungsinhalt** in diesem **Lehrjahr** nicht relevant bzw. nicht auszubilden ist.

**Beispiele:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Zielgruppengerechte Kommunikation** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann…** | **✓** | **✓** | **✓** |
| mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten. |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ausstattung des Arbeitsbereichs** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann…** | **✓** | **✓** | **✓** |
| die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden. |  |  |  |

 |  |
|  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Der Lehrbetrieb** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann…** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Kenntnis der Betriebs- und Rechtsform des Lehrbetriebes |  |  |  |
| Kenntnis des organisatorischen Aufbaus und der Aufgaben und Zuständigkeiten der einzelnen Betriebsbereiche |  |  |  |
| Einführung in die Aufgaben, die Branchenstellung und das Angebot des Lehrbetriebs |  |  |  |
| Kenntnis der Marktposition und des Kundenkreises des Lehrbetriebes |  |  |  |
| Kenntnis der Arbeitsplanung und Arbeitsvorbereitung |  |  |  |
| Durchführen der Arbeitsplanung; Festlegen von Arbeitsschritten, Arbeitsmitteln und Arbeitsmethoden |  |  |  |
| Grundkenntnisse des Qualitätswesens |  |  |  |
| Kenntnis des betriebsüblichen Qualitätsmanagements |  |  |  |
| Kenntnis der Arbeitsorganisation und Arbeitsgestaltung |  |  |  |
| Kenntnis und Anwendung der Grundlagen der Arbeitsergonomie(richtiges Heben, Tragen, Bewegen von Lasten usw.) |  |  |  |
| Verantwortungsbewusstes Umgehen mit sozialen Netzwerken und neuen digitalen Medien |  |  |  |
| Kenntnis und Anwendung der betrieblichen EDV (Hard- und Software) |  |  |  |
| Durchführen von administrativen Arbeiten mit Hilfe der betrieblichen Informations- und Kommunikationssysteme (wie Textverarbeitung, Internet, E-mail, Buchhaltung, Terminüberwachung und Ablage) |  |  |  |
| Kenntnis der betrieblichen Kosten, deren Beeinflussbarkeit und deren Auswirkungen auf die Rentabilität |  |  |  |
| Mitwirken bei Kalkulationsarbeiten |  |  |  |
| Kenntnis verschiedener betriebswirtschaftlicher und logistischer Kennzahlen und deren Interpretation |  |  |  |
| Mitarbeit bei der Erhebung von Kennzahlen und der Erstellung von Reports in Hinblick auf die Optimierung von Produktivität und Qualität sowie Termineinhaltung |  |  |  |
| Grundkenntnisse über die betrieblichen Steuern und Abgaben |  |  |  |
| Die für den Lehrberuf relevanten Maßnahmen und Vorschriften zum Schutze der Umwelt: Grundkenntnisse der betrieblichen Maßnahmen zum sinnvollen Energieeinsatz im berufsrelevanten Arbeitsbereich; Grundkenntnisse der im berufsrelevanten Arbeitsbereich anfallenden Reststoffe und über deren Trennung, Verwertung sowie über die Entsorgung des Abfalls |  |  |  |
| Kenntnis der Sicherheitsrisiken zur Vermeidung von Unfällen. Beachtung der rechtlichen Vorschriften, ökologischen Aspekte und Vorschriften des Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie der einschlägigen Schutz- und Sicherheitsvorschriften |  |  |  |
| Kenntnis der Erstversorgung bei betriebsspezifischen Arbeitsunfällen |  |  |  |
| Kenntnis der sich aus dem Lehrvertrag ergebenden Rechte und Pflichten (§§ 9 und 10 BAG) |  |  |  |
| Kenntnis über Inhalt und Ziel der Ausbildung sowie über wesentliche einschlägige Weiterbildungsmöglichkeiten |  |  |  |
| Grundkenntnisse der arbeitsrechtlichen Gesetze, insbesondere des KJBG (samt KJBG-VO), des ASchG und des GlBG |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fachübergreifende Ausbildung (Schlüsselqualifikationen)**In der **Art der Vermittlung** der fachlichen Kenntnisse und Fertigkeiten ist auf die Förderung folgender fachübergreifender Kompetenzen des Lehrlings Bedacht zu nehmen: | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann…** | **✓** | **✓** | **✓** |
| **Methodenkompetenz,** z. B. Lösungsstrategien entwickeln, Informationen selbstständig beschaffen, auswählen und strukturieren, Entscheidungen treffen usw. |  |  |  |
| **Soziale Kompetenz,** z. B. in Teams arbeiten, Mitarbeiter/innen führen usw. |  |  |  |
| **Personale Kompetenz,** z. B. Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein, Bereitschaft zur Weiterbildung, Bedürfnisse und Interessen artikulieren usw. |  |  |  |
| **Kommunikative Kompetenz,** z. B. mit Kunden/innen, Vorgesetzten, Kollegen/innen und anderen Personengruppen zielgruppengerecht kommunizieren; Englisch auf branchen- und betriebsüblichem Niveau zum Bestreiten von Alltags- und Fachgesprächen beherrschen |  |  |  |
| **Arbeitsgrundsätze,** z. B. Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit usw. |  |  |  |
| **Kundenorientierung:** Im Zentrum aller Tätigkeiten im Betrieb hat die Orientierung an den Bedürfnissen der Kunden/innen unter Berücksichtigung der Sicherheit zu stehen |  |  |  |
| **Kaufmännische Grundlagen** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann…** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Anlegen, Führen und Archivieren von Dateien |  |  |  |
| Fach- und funktionsgerechtes Verwenden der betrieblichen Ausstattung sowie Sicherstellen der Betriebsbereitschaft von Arbeitsmitteln(z. B. Ersetzen von Toner, Beseitigen von Papierstau) |  |  |  |
| Administrieren und Organisieren von Terminen und/oder Dienstreisen sowie Vor- und Nachbereiten von Besprechungen und Meetings |  |  |  |
| Arbeiten mit Formularen und Vordrucken |  |  |  |
| Grundkenntnisse über die branchen- und betriebsspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und über die Ermittlung des Bedarfs |  |  |  |
| Kenntnis der branchen- und betriebsspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und der organisatorischen Durchführung der Beschaffung |  |  |  |
| Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfs |  |  |  |
| Vorbereitung von und Mitwirken bei Bestellungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben |  |  |  |
| Durchführen von Bestellungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben |  |  |  |
| Einholen, Bearbeiten und Prüfen von Angeboten sowie Prüfen von Auftragsbestätigungen |  |  |  |
| Überwachen von Lieferterminen |  |  |  |
| Setzen von Maßnahmen bei Lieferverzug |  |  |  |
| Grundkenntnisse über die betriebsspezifischen Steuern und Abgaben |  |  |  |
| Grundkenntnisse über die Information der Lohn- und Gehaltsverrechnung |  |  |  |
| Grundkenntnisse über den Zahlungsverkehr mit Lieferanten, Kunden, Behörden, Geld- und Kreditinstituten sowie über die Kassaführung |  |  |  |
| Kenntnis des betriebsspezifischen Zahlungsverkehrs mit Lieferanten, Kunden, Behörden, Geld- und Kreditinstituten sowie der Kassaführung |  |  |  |
| Ordnungsgemäßes Erfassen von Zahlungseingängen und -ausgängen sowie Überprüfen des Kassastandes |  |  |  |
| Kenntnis des betriebsüblichen Verfahrens bei Zahlungsverzug und des Mahnwesens |  |  |  |
| **Grundlagen der Distribution und des Transportwesens** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann…** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Kenntnis des betriebsspezifischen Sortiments hinsichtlich der Zusammensetzung, Eigenschaften (Format, Gewicht, Preis, Destination, Zeitrahmen usw.) und Verwendungsmöglichkeiten sowie damit in Zusammenhang stehender Serviceleistungen wie Zustellung, Umleitung, Abstellung, Nachsendung und Sendungsverfolgung |  |  |  |
| Kenntnis der fachgerechten Verpackung von Sendungen sowie der branchenüblichen Sendungsbe- und -kennzeichnung (Barcodes, Kennzeichnungssymbole, Normen usw.) inkl. zugehöriger Fachausdrücke |  |  |  |
| Grundkenntnisse über zoll- und außenhandelsrechtliche Bestimmungen |  |  |  |
| Kenntnis der Sendungsdeklaration für die Beförderung und Verteilung im und ins In- und Ausland (Sonderbehandlungen, Versanddokumente, Zoll, Gefahrgut usw.) |  |  |  |
| Kenntnis der distributionsbezogenen Bestimmungen (Vorschriften zum Datenschutz, Zustellgesetz, Postmarktgesetz usw.) im persönlichen Tätigkeitsbereich |  |  |  |
| Einhalten und Beachten der distributionsbezogenen Bestimmungen wie Vorschriften zum Datenschutz, Zustellgesetz, Postmarktgesetz usw. |  |  |  |
| Kenntnis der betriebsspezifischen Sicherheitskonzepte |  |  |  |
| Kenntnis der Unfallgefahren im berufsspezifischen Arbeitsbereich, insbesondere des Verhaltens bei Überfällen und bedrohlichen Situationen sowie Einleiten entsprechender Maßnahmen und Bedienen entsprechender Sicherheitseinrichtungen |  |  |  |
| Grundkenntnisse des betriebsspezifischen Warenflusses sowie über die Zusammenhänge des überbetrieblichen Warenflusses |  |  |  |
| Kenntnis des betriebsspezifischen Warenflusses sowie der Zusammenhänge des überbetrieblichen Warenflusses |  |  |  |
| Kenntnis der branchenüblichen Verkehrsträger (LKW, Schiff, Flugzeug, Bahn, kombinierter Verkehr usw.) und der zugehörigen Hauptverkehrsrouten sowie deren Verwendung zum Transport von Sendungen |  |  |  |
| Grundkenntnisse der digitalen Erfassung, Steuerung und Kontrolle der betrieblichen Warenbewegung |  |  |  |
| Kenntnis der digitalen Erfassung, Steuerung und Kontrolle der betrieblichen Warenbewegung |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sendungsannahme, Sendungsübernahme und branchenübliche Dienstleistungen** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann…** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Kenntnis der betriebsspezifischen Sendungsannahme und -übernahme im Privatkunden- und Businesskundenbereich, des Umgangs mit den unterschiedlichen Sendungstypen sowie erforderlicher Versanddokumente |  |  |  |
| Kenntnis des operativen Geschäftes wie des Verkaufs von Versanddienstleistungen und -produkten, der Annahme und Abgabe von Sendungen |  |  |  |
| Abwickeln des operativen Geschäftes wie Verkaufen von Versanddienstleistungen und -produkten, Annehmen und Abgeben von Sendungen |  |  |  |
| Mitwirken bei der Erstellung von Angeboten und Informationen über das betriebliche Leistungsangebot insbesondere im Businesskundenbereich |  |  |  |
| Mitarbeit bei der Sortimentsbestückung im Filialbereich unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben |  |  |  |
| Annehmen von Sendungen im Privatkunden- und Businesskundenbereich, Kontrollieren der Sendungen auf die Einhaltung der betriebsspezifischen Beförderungsbestimmungen (Identifizieren des Sendungstyps, Abgleichen der Etikettierung usw.) und Durchführen von Mengen- und Zustandskontrollen unter Einschluss anfallender Dokumentationen (Fotos usw.) |  |  |  |
| Entnehmen von Sendungen aus unbedienten Sammelstellen, Abholstationen und Aufgabeeinrichtungen unter Beachtung betriebsspezifischer Richtlinien |  |  |  |
| **Kontroll- und Vorbereitungsarbeiten für die Sendungsverarbeitung** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann…** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Kenntnis der Sendungsverarbeitung entlang der gesamten Prozesskette |  |  |  |
| Kenntnis und Auswählen von Transportbehältnissen und Förderhilfsmittel von Sendungen wie Behälter, Übergebinde (Container, Paletten, Rollbehälter usw.) |  |  |  |
| Kenntnis der korrekten Handhabung von Gütern, deren Transportbehältnissen und Förderhilfsmitteln bei Lagerung und Transport sowie der Vorschriften zur Beförderung gefährlicher Güter auf der Straße (ADR) |  |  |  |
| Kenntnis der Ladungssicherung |  |  |  |
| Kommissionieren von Sendungen sowie Herrichten zu versand- und transportgerechten Einheiten |  |  |  |
| Effizientes und sicheres Verladen in unterschiedliche Transportmittel (z. B. LKW, Kraftfahrzeug) unter Berücksichtigung logistischer Vorgaben wie die Fahrtroute sowie Sichern von Transportgut |  |  |  |
| Kenntnis betriebsspezifischer Transporthilfsmittel für die keine spezielle Ausbildung erforderlich ist wie Niederflurhubwagen, Rollcontainer usw. |  |  |  |
| Anwenden der betriebsspezifischen Transporthilfsmittel für die keine spezielle Ausbildung erforderlich ist wie Niederflurhubwagen, Rollcontainer usw. unter Berücksichtigung zugehöriger Sicherheitsvorschriften |  |  |  |
| Kenntnis der Bedienung von Flurförderzeugen und Hubstaplern unter Berücksichtigung der von diesen Einrichtungen ausgehenden Gefahren |  |  |  |
| Bedienen von Flurförderzeugen und Hubstaplern unter Berücksichtigung der von diesen Einrichtungen ausgehenden Gefahren |  |  |  |
| Kenntnis der sortier- und fördertechnischen Einrichtungen sowie der dazugehörigen Sicherheitsvorschriften |  |  |  |
| Bedienen von sortier- und fördertechnischen Einrichtungen in einer Verteilbasis unter Berücksichtigung der dazugehörigen Sicherheitsvorschriften sowie Zuführen von Sendungen zur maschinellen Sortierung |  |  |  |
| Erkennen von Fehlern und Störungen an sortier- und fördertechnischen Einrichtungen in einer Verteilbasis |  |  |  |
| Beheben von einfachen Ablaufstörungen an sortier- und fördertechnischen Einrichtungen in einer Verteilbasis |  |  |  |
| Kenntnis der Möglichkeiten automatischer Sortieranlagen wie Umgang mit unterschiedlichen Formaten oder unleserlicher Adressierung usw. |  |  |  |
| Grundkenntnisse von nationalen und internationalen Adressmerkmalen und geographischen Zuordnungen wie Postleitzahlen usw. |  |  |  |
| Kenntnis von nationalen Adressmerkmalen und geographischen Zuordnungen wie Postleitzahlen usw. |  |  |  |
| Ergreifen von Maßnahmen bei Problemen für die Distribution (z. B. fehlende oder unleserliche Adressen) wie Identifizieren und Ergänzen von Adressen usw. |  |  |  |
| Ergreifen von Maßnahmen beim Feststellen von Mängeln und Schäden an Waren und Verpackung unter Berücksichtigung betriebsspezifischer Sicherheitsvorschriften wie Meldungen bei zuständigen Stellen, Retournierung, Entsorgung usw. |  |  |  |
| Kenntnis der für die Sortierung notwendigen Arbeitsmittel wie Sortierplätze usw. |  |  |  |
| Mitwirken bei der Koordinierung von Sortierprozessen in der Handsortierung unter Berücksichtigung der Abgangszeiten |  |  |  |
| Vorbereiten und Sortieren von Sendungen zur manuellen oder maschinellen Weiterverarbeitung anhand definierter Kriterien wie Prioritäten, Formate, Adressen usw. und Verarbeiten von nicht maschinell sortierbaren Sendungen |  |  |  |
| Vorbereiten von Sendungen für die Zustellung sowie Sortieren nach logistischen Gesichtspunkten (Fahrtroute, Gangfolge, Priorität, Menge usw.) |  |  |  |
| Kenntnis des elektronischen Erfassens von dokumentationspflichtigen Sendungen wie Pakete, eingeschriebene Sendungen usw. |  |  |  |
| Elektronisches Erfassen von dokumentationspflichtigen Sendungen |  |  |  |
| Kontrollieren und Bearbeiten von Versanddokumenten für den Transport vom und ins Ausland |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Zustellung und Tourenplanung** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann…** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Kenntnis der für den Zustellvorgang relevanten verkehrsrechtlichen Vorschriften |  |  |  |
| Führen der jeweils erforderlichen Zustellfahrzeuge unter Berücksichtigung der erforderlichen verkehrsrechtlichen Vorschriften sowie Anwenden einer verkehrssicheren, wirtschaftlichen, umweltbewussten und rücksichtsvollen Fahrweise |  |  |  |
| Erkennen und Beurteilen von sich ankündigenden Pannen oder Schäden an den Zustellfahrzeugen |  |  |  |
| Kenntnis des richtigen Verhaltens bei Verkehrsunfällen, sonstigen Zwischenfällen und außergewöhnlichen Situationen |  |  |  |
| Kenntnis der Besonderheiten einzelner Zustellgebiete hinsichtlich örtlicher Begebenheiten, Öffnungszeiten, Kundenkreise usw. und deren Einfluss auf die Qualität und Geschwindigkeit bei der Zustellung |  |  |  |
| Kenntnis der Organisation der Zustellung sowie der effizienten Einteilung von Touren nach verschiedenen Kriterien wie Materialkategorie, Empfänger, Transportmittel, Destination, Zeitfenster, Wirtschaftlichkeit usw. |  |  |  |
| Mitwirken beim Anpassen und Planen von Touren (z. B. bei Änderung des Zustellfensters, Tourenzusammenlegung usw.) unter Berücksichtigung der Besonderheiten einzelner Zustellgebiete auch unter Anwendung digitaler Hilfsmittel |  |  |  |
| Kenntnisse der Budgetplanung im Rahmen der Planung von Zustellgebieten |  |  |  |
| Kenntnis des Personaleinsatzes und der Dienstplangestaltung |  |  |  |
| Mitarbeiten bei der Planung des Personaleinsatzes und der Dienstplangestaltung |  |  |  |
| Kenntnis der Zustellung abhängig von den spezifischen Sendungseigenschaften |  |  |  |
| Mitwirken bei der Beförderung und Zustellung von Sendungen abhängig von den spezifischen Sendungseigenschaften z. B. zu Fuß, mit dem Fahrrad oder mit dem Moped |  |  |  |
| Befördern und Zustellen von Sendungen abhängig von den spezifischen Sendungseigenschaften unter Aufsicht |  |  |  |
| Kenntnis und Durchführen administrativer Arbeiten in Zusammenhang mit der Zustellung von Sendungen wie Dokumentieren der Übergabe, Rückmeldungen von Adressänderungen usw. |  |  |  |
| Kenntnis des Umgangs mit unbeanschrifteten Sendungen wie Werbung, Regionalmedien usw. sowie der zugehörigen rechtlichen Vorschriften |  |  |  |
| Kenntnis des Umgangs mit deklarierten Wertsendungen und zahlungspflichtigen Sendungen sowie des Umgangs mit übernommenen Geldern |  |  |  |
| Fachgerechtes und sicheres Umgehen mit zahlungspflichtigen Sendungen sowie den übernommenen Geldern |  |  |  |
| Ergreifen von Maßnahmen wie Meldungen bei zuständigen Stellen, Dokumentation usw. beim Feststellen von Mängeln und Schäden an Wertsendungen und zahlungspflichtigen Sendungen |  |  |  |
| Kenntnis der Anforderungen an eine gültige Vollmacht und das Vorgehen zu deren Ausstellung |  |  |  |
| Übergabe von dokumentationspflichtigen Sendungen (Pakete, eingeschriebene Sendungen usw.) an den Empfänger oder eine bevollmächtigte Empfangsperson |  |  |  |
| Hinterlegen von Sendungen an diversen Abstellplätzen und Abgabeeinrichtungen unter Berücksichtigung des Kundenauftrages, betrieblicher Vorgaben und gesetzlicher Vorschriften |  |  |  |
| Benachrichtigen des Sendungsempfängers oder des Absenders bei temporärer oder dauerhafter Unzustellbarkeit von Sendungen auch in digitaler Form |  |  |  |
| Kenntnis des Umgangs und der betrieblichen Prozessabläufe bei Nach- und Retoursendungen |  |  |  |
| Durchführen von Nach- und Retoursendungen |  |  |  |
| **Beratung, Verkauf und Kommunikation** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann…** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Kenntnis des betriebsinternen Erscheinungsbildes und der Bedeutung eines gepflegten Erscheinungsbildes eines Nah- und Distributionslogistikers/einer Nah- und Distributionslogistikerin |  |  |  |
| Kenntnis des fach- und zielgruppengerechten Verhaltens und der fach- und zielgruppengerechten Kommunikation |  |  |  |
| Fach- und zielgruppengerechtes Verhalten und Kommunizieren mit Privatkunden, Businesskunden und Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen |  |  |  |
| Informieren und Beraten von Kunden im Privatkunden- und Businesskundenbereich bezüglich des online und offline Leistungsangebotes wie Sendungseigenschaften, Zustell- und Abholpunkte, Versicherung der Sendungen, Sendungsverfolgung sowie Anbieten von Serviceleistungen wie Zustellung, Umleitung, Nachsendung und Sendungsverfolgung, Abstellung |  |  |  |
| Führen von Verkaufsgesprächen, Eingehen auf unterschiedliche Kundentypen, Ermitteln des Bedarfs und der Wünsche der Kunden und Kundinnen und Ableiten von Verkaufsargumenten |  |  |  |
| Führen einfacher fremdsprachiger Beratungs- und Verkaufsgespräche |  |  |  |
| Kenntnis der betriebsüblichen Behandlung und des Verhaltens bei Beschwerden |  |  |  |
| Mitwirken beim Beschwerdemanagement und Behandeln von Beschwerden in schriftlicher und mündlicher Form |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Logistische Prozesse und Lagermanagement** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann…** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Kenntnis der betrieblichen Lager- und Umschlagsorganisation unter Berücksichtigung von Gütern mit spezieller Handhabung (Gefahrgut, temperaturempfindlicher Güter, Lebensmittel, usw.) |  |  |  |
| Kenntnis unterschiedlicher Logistikprozesse wie Beschaffungs-, Abfalllogistik usw. |  |  |  |
| Kenntnis der Optimierung von Logistikprozessen |  |  |  |
| Kenntnis spezieller logistischer Prozesse wie Supply Chain, Outsourcing, Netzpläne usw. |  |  |  |
| Kenntnis der Vorschriften und Verhaltensweisen sowie Anwenden und Einhalten der einschlägigen Sicherheitsbestimmungen im Lagermanagement |  |  |  |
| Kenntnis über die unterschiedlichen Lagerarten wie Blocklager, Regallager, Bodenlager usw. und deren jeweiliges Anwendungsgebiet |  |  |  |
| Kenntnis der technischen Anforderung an Arbeitsmittel und Ausstattung von Lagern |  |  |  |
| Kenntnis der branchen-, betriebs- und produktspezifischen Lagerungsvorschriften |  |  |  |
| Mitwirken bei der Lagerung von Sendungen unter Beachtung spezifischer Eigenschaften wie Liefertermine usw. |  |  |  |
| Sachgemäßes Lagern und Hinterlegen von Sendungen zur Abholung |  |  |  |
| Kenntnis über die Lagerorganisation (chaotische Lagerführung, first in – first out usw.) |  |  |  |