

## Ausbildungsschwerpunkte

Servicefahrer und Servicefahrerinnen sind als qualifizierte Fachkräfte in vielen Branchen einsetzbar. Sie verstehen sich als kundenorientierte Dienstleister, die im Namen oder im Auftrag der Unternehmen in erster Linie regional eingegrenzte Belieferungsfahrten durchführen und vor Ort Serviceleistungen beim Kunden erbringen. Da neben der Qualität des Dienstleistungsservices das sichere Fahren mit Fahrzeugen ein Schwerpunkt ist, ist der Erwerb des Führerscheins mindestens der Fahrzeugklasse B integraler Bestandteil der Ausbildung.

### Schwerpunkte der Ausbildung sind

- Leistungsangebot
- Leistungserbringung
- Qualitätssicherung
- Beratung und Verkauf
- Kundenorientierte Kommunikation
- Verkaufsförderung
- Umgang mit Arbeitsmitteln und Fahrzeugen
- Tourenplanung
- Be- und Entladen von Fahrzeugen
- Transport
- Tourenabschluss.

**Mehr Informationen zu neuen Berufen  
bieten die Titel der Reihe IHK.Die Ausbildung  
([www.dihk-bildungs-gmbh.de](http://www.dihk-bildungs-gmbh.de))**

## Berufliche Qualifikationen

### Servicefahrer/Servicefahrerinnen

- erbringen vor Ort produktbezogene Serviceleistungen
- informieren und beraten Kunden, bieten Waren und Dienstleistungen an
- stellen die Waren für Auslieferungen nach Aufträgen zusammen, liefern Waren aus und holen Waren ab, stellen Schäden fest und leiten Maßnahmen ein
- nehmen Kundenwünsche, Beschwerden und Reklamationen entgegen und führen Gespräche situationsgerecht
- führen Fahrten auf öffentlichen Straßen sicher, wirtschaftlich und umweltschonend durch
- planen ihre Routen nach verkehrsgeografischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten sowie zeitlichen Vorgaben
- stellen die Funktionsfähigkeit von Fahrzeug und Arbeitsmitteln sicher
- beladen ihr Fahrzeug nach Auslieferungsfolge und Warenbeschaffenheit, prüfen die mitzuführenden Papiere und sichern die Ladung
- nehmen Zahlungen an, bereiten Touren nach und rechnen ab
- berücksichtigen rechtliche Rahmenbedingungen
- nutzen Informations- und Kommunikationssysteme.

## Servicefahrer/ Servicefahrerinnen

fit für die Zukunft

neue  
Ausbildungsberufe

Herausgeber und Copyright: Deutscher Industrie- und Handelskammertag · DIHK  
Breite Str. 29 | Berlin-Mitte | Postanschrift: 11052 Berlin  
Telefon (030) 20 308-0 | Telefax (030) 20 308-1000 | Internet: [www.dihk.de](http://www.dihk.de)

Alle Rechte liegen beim Herausgeber. Ein Nachdruck – auch auszugsweise – ist nur mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung des Herausgebers gestattet.

© Januar 2005 | Gedruckt auf 100% chlorfrei gebleichtem Papier



Pakt sucht Partner  
Für neue Lehrstellen

Mit dem neuen Ausbildungsberuf

## Servicefahrer/Servicefahrerin

erhalten Betriebe eine maßgeschneiderte Ausbildungsmöglichkeit, um ihren qualifizierten Nachwuchs entsprechend ihrem konkreten Bedarf heranzubilden und zusätzliche Lehrstellen zu schaffen.

Für den serviceorientierten Auslieferungsverkehr werden immer mehr qualifizierte Fachkräfte benötigt, da von ihnen ein großer Einfluss auf den Produkt- und Leistungsverkauf der Unternehmen ausgeht. Servicefahrer und Servicefahrerinnen sind – bildlich gesprochen – die verlängerte Verkaufstheke und eine Visitenkarte der Unternehmen. Betriebe, 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, erhalten mit diesem Beruf eine passgenaue Ausbildungsmöglichkeit. Aber auch für Dienstleister der KEP-Branche (Kurier-, Express- und Postdienstleistungen), die nicht nur Sendungen zustellen, sondern im Auftrag von Dritten neben der Auslieferung von Produkten vor Ort zusätzlich Dienstleistungen erbringen, ist dieser Beruf interessant. Qualifizierte Fachkräfte sind auch in der KEP-Branche ein Unterpfand dafür, sich mit innovativen Serviceleistungen auf dem Markt zu behaupten.

## Warum neue Ausbildungsberufe?

Obwohl die Industrie nur noch mit einem Drittel an der gesamtwirtschaftlichen Wertschöpfung beteiligt ist und etwa zwei Drittel der Beschäftigten mit Dienstleistungen befasst sind, liegt der Hauptteil der anerkannten Ausbildungsberufe im Verarbeitenden Gewerbe. Nur etwa ein Viertel der staatlich anerkannten Berufe sind dem Dienstleistungssektor zuzurechnen. Umso wichtiger ist es, gerade auch die heterogene Struktur der Dienstleistungsbranche zu „durchleuchten“ und Felder für eine tragfähige und zukunftssträchtige Berufsausbildung aufzudecken. Mit der „Aktion neue Berufe“ des Deutschen Industrie- und Handelskammertages und der Industrie- und Handelskammern sind Vorschläge für neue und zu modernisierende Berufsprofile auch für den Dienstleistungssektor initiiert worden.

## Sie suchen Nachwuchs für

- Auslieferung von Waren
- produktbezogene Dienstleistungen vor Ort
- Gewährleistung von Servicequalität beim Kunden.

Dafür gibt es den neuen Ausbildungsberuf

### Servicefahrer/Servicefahrerin

## Als Einsatzbereiche kommen in Betracht

- Textilmietzservice
- Berufsbekleidungs-service
- Hygieneservice
- Lebensmittelversorgung
- Techniks-service
- Automatenbetrieb
- Kurier-, Express- und Postdienste
- alle Unternehmen, die Serviceleistungen beim Kunden erbringen und in diesem Zusammenhang Waren ausliefern und abholen.

Ausbildungsdauer: 2 Jahre

fit für die Zukunft

# neue Ausbildungsberufe



Pakt sucht Partner  
Für neue Lehrstellen