

Kaufmann/-frau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen

Die Haupttätigkeit der Kaufleute für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen liegt in der Organisation der Versendung von Briefen und Paketen. Sie sind für den gesamten logistischen Ablauf des Transports der zeitkritischen Sendungen verantwortlich und kontrollieren diesen. Sie führen Kundengespräche, in denen sie über die schnellste, sicherste und finanziell günstigste Transportart beraten. Im Hintergrund erstellen sie Angebote, kontrollieren die Routen der Auslieferer, bearbeiten Schadensfälle und führen Aufgaben im Bereich Controlling aus.

Dieser Beruf wird von weltweit tätigen Universaldienstleistern, wie der Deutschen Post AG, ebenso wie von mittelständischen Unternehmen angeboten, die ausgewählte Regionen und Kundengruppen bedienen. Insgesamt ist die KEP-Branche eine Wachstumsbranche mit einem steigenden Bedarf an qualifizierten Arbeitskräften.

Die **Ausbildungsdauer** beträgt drei Jahre.

Ausbildungsorte sind der jeweilige Ausbildungsbetrieb und die Berufsschule.

Der **Berufsschulunterricht** findet an der Julius-Leber-Schule, Frankfurt am Main, **in Blockform** statt.

Nach Bestehen der kaufmännischen Ausbildung steht Ihnen ein breites Angebot an Fortbildungsmöglichkeiten zur Verfügung, z. B. die Weiterbildung zum/zur "Verkehrsfachwirt/in".

Ausbildungsprofil

Kaufleute für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen

führen in erster Linie planende, kontrollierende und beratende Tätigkeiten aus, sie

- planen und organisieren die Beförderung und den Umschlag von Sendungen sowie ergänzender logistischer Dienstleistungen,
- stellen das Zusammenwirken der an der Leistungserstellung Beteiligten sicher und sorgen für einen reibungslosen Informationsfluss,
- erarbeiten Angebote, verkaufen Dienstleistungen und schließen Verträge ab,
- ermitteln Kundenwünsche, beraten Kunden und erteilen Auskünfte, auch in einer Fremdsprache,
- beobachten den Markt und wirken bei der Entwicklung des Dienstleistungsangebots mit,
- ergreifen Maßnahmen bei Leistungsstörungen und bearbeiten Kundenreklamationen,
- führen Kalkulationen durch und wirken bei der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle mit und bearbeiten personalwirtschaftliche Fragen.

Auszug aus der Ausbildungsverordnung

§ 8 Zwischenprüfung

- (1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.
- (2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in den Anlagen 1 und 2 für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.
- (3) Die Zwischenprüfung ist schriftlich in höchstens 150 Minuten durchzuführen. Der Prüfling soll dabei praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den folgenden Gebieten bearbeiten:
 1. Auftragsabwicklung von Sendungen,
 2. Zahlungsvergänge,
 3. Betriebliche Kommunikation,
 4. Wirtschafts- und Sozialkunde.

§ 9 Abschlussprüfung

- (1) Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 1 aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.
- (2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:
 1. Leistungserstellung im Kurier-, Express- und Postdienst,
 2. Vertrieb und kaufmännische Steuerung,
 3. Wirtschafts- und Sozialkunde,
 4. Fallbezogenes Fachgespräch.

Die Prüfung ist in den Prüfungsbereichen nach den Nummern 1 bis 3 schriftlich und im Prüfungsbereich nach der Nummer 4 mündlich durchzuführen.

- (3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:
1. im **Prüfungsbereich Leistungserstellung im Kurier-, Express- und Postdienst:**
In höchstens 150 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten
 - a) Annahme, Abholung und Zustellung von Sendungen,
 - b) Disposition und Umschlag,
 - c) Personal- und Transportmitteleinsatzbearbeiten und dabei zeigen, dass er Betriebsabläufe organisieren, steuern und kontrollieren, Problemstellungen analysieren und Lösungsmöglichkeiten entwickeln, logistische Abläufe planen und dabei qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen, rechtliche Rahmenbedingungen sowie Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit und den Umweltschutz berücksichtigen kann;
 2. im **Prüfungsbereich Vertrieb und kaufmännische Steuerung:**
In höchstens 120 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten
 - a) Marketing und Verkauf,
 - b) Kaufmännische Steuerung und Kontrollebearbeiten und dabei zeigen, dass er Angebote erstellen, Dienstleistungsangebote vermarkten, Problemstellungen analysieren, Lösungsmöglichkeiten markt- und kunden-orientiert entwickeln, kaufmännische Zusammenhänge berücksichtigen und Ergebnisse bewerten kann;
 3. im **Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:**
In höchstens 60 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, dass er wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen kann;
 4. im **Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch:**
Der Prüfling soll im Rahmen eines Fachgespräches auf der Grundlage einer von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben aus dem Gebiet Steuerung und Kontrolle der Sendungsabwicklung zeigen, dass er betriebspraktische Aufgaben lösen, wirtschaftliche, organisatorische, technische und rechtliche Zusammenhänge beachten sowie Gespräche adressatengerecht und situationsbezogen führen kann. Bei der Aufgabenstellung ist der Leistungsschwerpunkt des Ausbildungsbetriebes zu berücksichtigen. Dem Prüfling ist für die von ihm gewählte Aufgabe eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten zu gewähren. Das Fachgespräch soll höchstens 20 Minuten dauern.
- (4) Sind die Prüfungsleistungen in bis zu zwei schriftlichen Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in den übrigen schriftlichen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten. Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses haben die Prüfungsbereiche Leistungserstellung im Kurier-, Express- und Postdienst sowie Fallbezogenes Fachgespräch gegenüber jedem der übrigen Prüfungsbereiche das doppelte Gewicht.
- (5) ~~Gewicht~~
- (6) Zum Bestehen der Abschlussprüfung müssen im Gesamtergebnis und in mindestens drei der in Absatz 2 Nr. 1 bis 4 genannten Prüfungsbereiche mindestens ausreichende Prüfungsleistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.