

Ausbildung zum/zur Servicefahrer/in

Die Ausbildung zum/zur Servicefahrer/in beginnt am 01. August eines Jahres und dauert zwei Jahre. Dieser Ausbildungsgang beschäftigt sich speziell mit der Auslieferung von Waren und der Erbringung von Servicedienstleistungen beim Kunden. Du bist also im Schwerpunkt im Auto auf norddeutschlands Straßen unterwegs und besuchst Kunden, bei uns genauer gesagt Patienten.

Betrachten wir zunächst die **theoretische Ausbildung** an der Berufsschule in Hamburg, Staatliche Handelsschule Holstenwall (Homepage: www.logistikschule.hamburg.de). Sie ist mit der Eisenbahn (U-Bahn St. Pauli U3 / S-Bahn Landungsbrücken oder Stadthausbrücke) gut per Zug erreichbar. Die Berufsschule findet als Blockunterricht statt; ein Unterrichtsblock dauert ca. 6 Wochen pro Halbjahr. Für die Zeit der Berufsschule wirst du vom Betrieb frei gestellt. Die Unterrichtsfächer sind Wirtschaft und Gesellschaft, Kundenbindung und Verträge, Service und Transport, Fachenglisch sowie Geographie.

In der Mitte der Ausbildung musst du zunächst die Zwischenprüfung ablegen. In insgesamt 120 Minuten musst du schriftlich praxisbezogene Aufgaben durchführen zu folgenden Gebieten:

- Grundlagen von Serviceleistungen
- Vorbereitung der Beförderung
- Wirtschafts- und Sozialkunde.

Gut zu wissen: critical care stellt dich freiwillig einen Tag vor der Abschlussprüfung frei, damit du in Ruhe Zeit hast, dich auf die wichtige Prüfung vorzubereiten. Apropos Abschlussprüfung: Diese musst du am Ende deiner Ausbildungszeit bewältigen. Sie besteht aus folgenden Bestandteilen:

- Service und Vertrieb (120 Minuten): Praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den Gebieten Dienstleistungsangebot, Kundenberatung, Dokumentation.
- Beförderungsprozesse (120 Minuten): Praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den Gebieten Vorbereitung von Touren, Transportieren von Waren, Einsatz von Hilfsmitteln und Fahrzeugen.
- Wirtschafts- und Sozialkunde (60 Minuten): Darstellung von wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Zusammenhängen.
- Praktische Arbeitsaufgabe (90 Minuten): Erbringung einer Serviceleistung, wobei der betriebliche Ausbildungsschwerpunkt zugrunde zu legen ist. Dabei sind mindestens zwei der folgenden Gebiete zu berücksichtigen: Festlegen einer Anfahrfolge und der Fahrstrecke, Beladen eines Fahrzeuges, Durchführen einer Abfahrtskontrolle, Durchführen eines Transportes mit Kfz der Führerscheinklasse B auf öffentlichen Straßen, Führen eines Beratungsgespräches.

Kommen wir nun zur **praktischen Ausbildung** bei critical care. Du bist unserem Servicefahrer-Team zugeteilt und übernimmst die Belieferung unserer Patienten mit medizintechnischen Geräten und Zubehör. Dabei lernst du die eingesetzten Geräte und Waren kennen, so dass du unseren Patienten bei Problemen weiterhelfen kannst und technische Fragen klärst. Du bist am Ende Profi, was das richtige Packen deines Fahrzeuges betrifft, kennst die internen Regelungen zur Ausrüstung der Lieferwagen und händelst notwendige Dokumente zuverlässig. Die Tourenplanung erfolgt bei uns zentral. Während deiner Ausbildung erwarten dich folgende Aufgaben:

- Warenlieferungen wie z.B. Sauerstoffkonzentratoren, Druckgasflaschen vornehmen
- Patienten in die Handhabung der Geräte einweisen
- Abholung nicht mehr benötigter Geräte, Feststellen von Schäden
- Aufnahme von Kundenwünschen und Weiterleitung an den Innendienst
- Kassieren von Zuzahlungen
- Be- und Entladen des Fahrzeuges.

Du wirst natürlich auch mit den Tätigkeiten in all unseren anderen Abteilungen (Verkaufsdienst, Einkauf, Assistenz, Disposition, Buchhaltung, Technik, EDV) vertraut gemacht, damit du über die Schnittstellen Bescheid weißt und ein Gespür für unsere Kerntätigkeit, die Patientenversorgung und -betreuung, erhältst.

Wir würden dich an der Nase herumführen, wenn wir behaupten würden, dass alles in unserem Alltag im Lager und in der Ausbildung an sich Spaß macht. Bei dir zu Hause gibt es sicherlich auch ein paar Dinge, die du erledigen musst und die dir keinen Spaß bringen - Hausaufgaben machen, Geschirrspüler ausräumen, Müll rausbringen, Rasen mähen... So steht auch mal das Saubermachen deines Fahrzeuges auf der Tagesordnung. Worum du nicht herum kommst ist das (monatliche) Führen deines Berichtsheftes - dieses ist Bestandteil deiner Prüfung vor der IHK am Ende deiner Ausbildungszeit. Um es dir aber einfach zu machen, werden bei uns monatliche Berichte angefertigt und keine detaillierten Tages- oder Wochenberichte.

Am Ende deiner Ausbildungszeit bist du ein vollwertiger und wertvoller Mitarbeiter in unserem Auslieferungs-Team und kennst dich mit unseren Geräten und Abläufen bestens aus. Du bist Ansprechpartner für deine Kollegen aus dem Innendienst bei allen Fragen rund um die Versorgungssituationen bei Patienten, hast den Umgang mit unseren medizintechnischen Geräten verinnerlicht und kannst diese bestens händeln. Du bist unser Experte für das fachgerechte Be- und Entladen der Fahrzeuge.

Wenn du nach dieser Schilderung noch nicht genau weißt, ob das tatsächlich was für dich ist - probiere es doch einfach aus! Wir laden jeden interessierten jungen Menschen herzlich ein, sich bei einem Praktikum selbst ein Bild von unserem Arbeitsalltag zu machen.

Gerne kannst du uns auch per Telefon oder E-Mail erreichen und Fragen zu diesem Ausbildungs-

gang oder der Ausbildung bei critical care stellen:

- Bianca Beecken (Ausbildungsbetreuung), Tel.: 04191 / 50 70 96 - 587, E-Mail: bbe@criticalcare.de
- Denise Neumann (Ausbildungsbetreuung), Tel.: 04191 / 50 70 96 - 552, E-Mail: dne@criticalcare.de
- Jennifer Fenske (Recruiting, administrative Prozesse), Tel.: 04191 / 50 70 96 - 217, E-Mail: jfe@criticalcare.de

Wir freuen uns auf dich!