

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf Nah- und Distributionslogistik

BGBI. II Nr. 197/2019 4.Juli 2019

Dieser Lehrberuf wird vom Lehrberuf Brief- und Paketlogistik mit 01.07.2025 abgelöst.

Lehrberuf Nah- und Distributionslogistik

Der Lehrberuf Nah- und Distributionslogistik ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren als Ausbildungsversuch eingerichtet.

In die Ausbildung im Lehrberuf Nah- und Distributionslogistik kann bis zum Ablauf des 31. August 2024 eingetreten werden.

Im Lehrvertrag, Lehrzeugnis, Lehrbrief und im Lehrabschlussprüfungszeugnis ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Nah- und Distributionslogistiker oder Nah- und Distributionslogistikerin) zu bezeichnen.

Berufsprofil

Durch die Berufsausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule soll der im Lehrberuf Nah- und Distributionslogistik ausgebildete Lehrling befähigt werden, die nachfolgenden Tätigkeiten fachgerecht, selbstständig und eigenverantwortlich ausführen zu können:

1. Abwickeln des operativen Geschäfts wie Verkaufen von Versanddienstleistungen und -produkten, Annehmen und Abgeben von Sendungen sowie Ordnungsgemäßes Erfassen von Zahlungseingängen und -ausgängen und Überprüfen des Kassastandes
2. Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfs, Durchführen von Bestellungen und Einholen, Bearbeiten und Prüfen von Angeboten sowie Prüfen von Auftragsbestätigungen
3. Annehmen von Sendungen im Privatkunden- und Businesskundenbereich und Durchführen von Mengen- und Zustandskontrollen von Sendungen,
4. Kommissionieren von Sendungen, Herrichten zu versand- und transportgerechten Einheiten und Verladen in unterschiedliche Transportmittel,
5. Verwenden der betriebsspezifischen Transport- und Transporthilfsmittel wie Niederflurhubwagen, Rollcontainer usw. und Bedienen von Flurförderzeugen und Hubstaplern
6. Sortieren von Sendungen zur manuellen oder maschinellen Weiterverarbeitung und Verarbeiten von nicht maschinell sortierbaren Sendungen oder Sortieren von Sendungen nach logistischen Gesichtspunkten (Fahrtroute, Gangfolge, Priorität, Menge usw.) sowie Zuführen von Sendungen zur maschinellen Sortierung,
7. Bedienen von sortier- und fördertechnischen Einrichtungen, Erkennen von Fehlern und Störungen und Beheben von einfachen Ablaufstörungen,
8. Ergreifen von Maßnahmen bei Problemen für die Distribution und beim Feststellen von Mängeln und Schäden an Waren und Verpackung,
9. elektronisches Erfassen von dokumentationspflichtigen Sendungen und Erstellen einer virtuellen Zustellkarte,
10. Führen von Zustellfahrzeugen,
11. Zustellen, Hinterlegen von Sendungen und Benachrichtigen über Sendungen sowie Durchführen von Nach- und Retoursendungen,
12. Informieren und Beraten von Kunden, Führen von Verkaufsgesprächen, Behandeln von Beschwerden und Anbieten von Serviceleistungen.
13. Ausführen von Arbeiten unter Berücksichtigung der einschlägigen Sicherheitsvorschriften, Hygienevorschriften, Normen und Umweltstandards sowie der distributionsbezogenen Bestimmungen.

Berufsbild

Für die Ausbildung im Lehrberuf Nah- und Distributionslogistik wird folgendes Berufsbild festgelegt. Die angeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sind spätestens in dem jeweils angeführten Lehrjahr beginnend derart zu vermitteln, dass der Lehrling zur Ausübung qualifizierter Tätigkeiten im Sinne des Berufsprofils befähigt wird, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen, Kontrollieren und Optimieren einschließt.

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf

Nah- und Distributionslogistik

BGBI. II Nr. 197/2019 4.Juli 2019

Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBI. Nr. 599/1987, in der geltenden Fassung, und der KJBG-VO, BGBI. II Nr. 436/1998, in der geltenden Fassung, zu entsprechen.

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	Der Lehrbetrieb		
1.1	Kenntnis der Betriebs- und Rechtsform des Lehrbetriebes	–	–
1.2	Kenntnis des organisatorischen Aufbaus und der Aufgaben und Zuständigkeiten der einzelnen Betriebsbereiche	–	–
1.3	Einführung in die Aufgaben, die Branchenstellung und das Angebot des Lehrbetriebs	Kenntnis der Marktposition und des Kundenkreises des Lehrbetriebes	
1.4	Kenntnis der Arbeitsplanung und Arbeitsvorbereitung	Durchführen der Arbeitsplanung; Festlegen von Arbeitsschritten, Arbeitsmitteln und Arbeitsmethoden	
1.5	Grundkenntnisse des Qualitätswesens	Kenntnis des betriebsüblichen Qualitätsmanagements	
1.6	Kenntnis der Arbeitsorganisation und Arbeitsgestaltung		
1.7	Kenntnis und Anwendung der Grundlagen der Arbeitsergonomie (richtiges Heben, Tragen, Bewegen von Lasten usw.)		
1.8	Verantwortungsbewusstes Umgehen mit sozialen Netzwerken und neuen digitalen Medien	–	
1.9	Kenntnis und Anwendung der betrieblichen EDV (Hard- und Software)	–	–
1.10	Durchführen von administrativen Arbeiten mit Hilfe der betrieblichen Informations- und Kommunikationssysteme (wie Textverarbeitung, Internet, E-mail, Buchhaltung, Terminüberwachung und Ablage)		
1.11	Kenntnis der betrieblichen Kosten, deren Beeinflussbarkeit und deren Auswirkungen auf die Rentabilität	Mitwirken bei Kalkulationsarbeiten	
1.12	–	Kenntnis verschiedener betriebswirtschaftlicher und logistischer Kennzahlen und deren Interpretation	
1.13	–	Mitarbeit bei der Erhebung von Kennzahlen und der Erstellung von Reports in Hinblick auf die Optimierung von Produktivität und Qualität sowie Termineinhaltung	
1.14	–	Grundkenntnisse über die betrieblichen Steuern und Abgaben	
1.15	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		
1.16	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		
1.17	Kenntnis der Erstversorgung bei betriebsspezifischen Arbeitsunfällen		
1.18	Kenntnis der sich aus dem Lehrvertrag ergebenden Rechte und Pflichten (§§ 9 und 10 BAG)		
1.19	Kenntnis über Inhalt und Ziel der Ausbildung sowie über wesentliche einschlägige Weiterbildungsmöglichkeiten		
1.20	Grundkenntnisse der arbeitsrechtlichen Gesetze, insbesondere des KJBG (samt KJBG-VO), des ASchG und des GlBG		
2.	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:		

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf

Nah- und Distributionslogistik

BGBI. II Nr. 197/2019 4.Juli 2019

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
2.1	Methodenkompetenz , zB Lösungsstrategien entwickeln, Informationen selbstständig beschaffen, auswählen und strukturieren, Entscheidungen treffen usw.		
2.2	Soziale Kompetenz , zB in Teams arbeiten, Mitarbeiter/innen führen usw.		
2.3	Personale Kompetenz , zB Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein, Bereitschaft zur Weiterbildung, Bedürfnisse und Interessen artikulieren usw.		
2.4	Kommunikative Kompetenz , zB mit Kunden/innen, Vorgesetzten, Kollegen/innen und anderen Personengruppen zielgruppengerecht kommunizieren; Englisch auf branchen- und betriebsüblichem Niveau zum Bestreben von Alltags- und Fachgesprächen beherrschen		
2.5	Arbeitsgrundsätze , zB Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit usw.		
2.6	Kundenorientierung : Im Zentrum aller Tätigkeiten im Betrieb hat die Orientierung an den Bedürfnissen der Kunden/innen unter Berücksichtigung der Sicherheit zu stehen		
3.	Kaufmännische Grundlagen		
3.1	Anlegen, Führen und Archivieren von Dateien		
3.2	Fach- und funktionsgerechtes Verwenden der betrieblichen Ausstattung sowie Sicherstellen der Betriebsbereitschaft von Arbeitsmitteln (zB Ersetzen von Toner, Beseitigen von Papierstau)		
3.3	Administrieren und Organisieren von Terminen und/oder Dienstreisen sowie Vor- und Nachbereiten von Besprechungen und Meetings		
3.4	Arbeiten mit Formularen und Vordrucken		
3.5	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	–
3.6	–	–	Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfs
3.7	–	Vorbereitung von und Mitwirken bei Bestellungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben	Durchführen von Bestellungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben
3.8	–	Einholen, Bearbeiten und Prüfen von Angeboten sowie Prüfen von Auftragsbestätigungen	
3.9	–	Überwachen von Lieferterminen	Setzen von Maßnahmen bei Lieferverzug
3.10	–	Grundkenntnisse über die betriebsspezifischen Steuern und Abgaben	–
3.11	–	Grundkenntnisse über die Information der Lohn- und Gehaltsverrechnung	–
3.12	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	
3.13	–	–	Ordnungsgemäßes Erfassen von Zahlungseingängen und -ausgängen sowie Überprüfen des Kassastandes

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf **Nah- und Distributionslogistik**

BGBI. II Nr. 197/2019 4.Juli 2019

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.14	–	–	Kenntnis des betriebsüblichen Verfahrens bei Zahlungsverzug und des Mahnwesens
4.	Grundlagen der Distribution und des Transportwesens		
4.1	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	–	–
4.2	Kenntnis der fachgerechten Verpackung von Sendungen sowie der branchenüblichen Sendungsbe- und -kennzeichnung (Barcodes, Kennzeichnungssymbole, Normen usw.) inkl. zugehöriger Fachausdrücke	–	–
4.3	Grundkenntnisse über zoll- und außenhandelsrechtliche Bestimmungen	–	–
4.4	Kenntnis der Sendungsdeklaration für die Beförderung und Verteilung im und ins In- und Ausland (Sonderbehandlungen, Versanddokumente, Zoll, Gefahrgut usw.)	–	–
4.5	Kenntnis der distributionsbezogenen Bestimmungen (Vorschriften zum Datenschutz, Zustellgesetz, Postmarktgesetz usw.) im persönlichen Tätigkeitsbereich	–	–
4.6	Einhalten und Beachten der distributionsbezogenen Bestimmungen wie Vorschriften zum Datenschutz, Zustellgesetz, Postmarktgesetz usw.	–	–
4.7	Kenntnis der betriebsspezifischen Sicherheitskonzepte		
4.8	Kenntnis der Unfallgefahren im berufsspezifischen Arbeitsbereich, insbesondere des Verhaltens bei Überfällen und bedrohlichen Situationen sowie Einleiten entsprechender Maßnahmen und Bedienen entsprechender Sicherheitseinrichtungen	–	–
4.9	Grundkenntnisse des betriebsspezifischen Warenflusses sowie über die Zusammenhänge des überbetrieblichen Warenflusses	Kenntnis des betriebsspezifischen Warenflusses sowie der Zusammenhänge des überbetrieblichen Warenflusses	
4.10	Kenntnis der branchenüblichen Verkehrsträger (LKW, Schiff, Flugzeug, Bahn, kombinierter Verkehr usw.) und der zugehörigen Hauptverkehrsrouten sowie deren Verwendung zum Transport von Sendungen	–	
4.11	Grundkenntnisse der digitalen Erfassung, Steuerung und Kontrolle der betrieblichen Warenbewegung	Kenntnis der digitalen Erfassung, Steuerung und Kontrolle der betrieblichen Warenbewegung	
5.	Sendungsannahme, Sendungsübernahme und branchenübliche Dienstleistungen		
5.1	Kenntnis der betriebsspezifischen Sendungsannahme und -übernahme im Privatkunden- und Businesskundenbereich, des Umgangs mit den unterschiedlichen Sendungstypen sowie erforderlicher Versanddokumente	–	–
5.2	Kenntnis des operativen Geschäfts wie des Verkaufs von Versanddienstleistungen und -produkten, der Annahme und Abgabe von Sendungen	Abwickeln des operativen Geschäfts wie Verkaufen von Versanddienstleistungen und -produkten, Annehmen und Abgeben von Sendungen	
5.3	–	Mitwirken bei der Erstellung von Angeboten und Informationen über das betriebliche Leistungsangebot insbesondere im Businesskundenbereich	

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf Nah- und Distributionslogistik

BGBI. II Nr. 197/2019 4.Juli 2019

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
5.4	Mitarbeit bei der Sortimentsbestückung im Filialbereich unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben	–	–
5.5	–	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.)	
5.6	Entnehmen von Sendungen aus unbedienten Sammelstellen, Abholstationen und Aufgabeeeinrichtungen unter Beachtung betriebsspezifischer Richtlinien	–	
6.	Kontroll- und Vorbereitungsarbeiten für die Sendungsverarbeitung		
6.1	Kenntnis der Sendungsverarbeitung entlang der gesamten Prozesskette		
6.2	Kenntnis und Auswählen von Transportbehältnissen und Förderhilfsmittel von Sendungen wie Behälter, Übergebinde (Container, Paletten, Rollbehälter usw.)	–	
6.3	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)		
6.4	Kenntnis der Ladungssicherung		
6.5	Kommissionieren von Sendungen sowie Herrichten zu versand- und transportgerechten Einheiten		–
6.6	–	Effizientes und sicheres Verladen in unterschiedliche Transportmittel (zB LKW, Kraftfahrzeug) unter Berücksichtigung logistischer Vorgaben wie die Fahrtroute sowie Sichern von Transportgut	
6.7	Kenntnis betriebsspezifischer Transporthilfsmittel für die keine spezielle Ausbildung erforderlich ist wie Niederflurhubwagen, Rollcontainer usw.	–	–
6.8	Anwenden der betriebsspezifischen Transporthilfsmittel für die keine spezielle Ausbildung erforderlich ist wie Niederflurhubwagen, Rollcontainer usw. unter Berücksichtigung zugehöriger Sicherheitsvorschriften		
6.9	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
6.10	Kenntnis der sortier- und fördertechnischen Einrichtungen sowie der dazugehörigen Sicherheitsvorschriften		–
6.11	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

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf **Nah- und Distributionslogistik**

BGBI. II Nr. 197/2019 4.Juli 2019

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
6.12	Kenntnis der Möglichkeiten automatischer Sortieranlagen wie Umgang mit unterschiedlichen Formaten oder unleserlicher Adressierung usw.		–
6.13	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 (zB fehlende oder unleserliche Adressen) wie Identifizieren und Ergänzen von Adressen usw.
6.14	–	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.	
6.15	Kenntnis der für die Sortierung notwendigen Arbeitsmittel wie Sortierplätze usw.	–	–
6.16	–	–	Mitwirken bei der Koordinierung von Sortierprozessen in der Handsortierung unter Berücksichtigung der Abgangszeiten
6.17	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		
6.18	Vorbereiten von Sendungen für die Zustellung sowie Sortieren nach logistischen Gesichtspunkten (Fahrtroute, Gangfolge, Priorität, Menge usw.)		
6.19	Kenntnis des elektronischen Erfassens von dokumentationspflichtigen Sendungen wie Pakete, eingeschriebene Sendungen usw.	Elektronisches Erfassen von dokumentationspflichtigen Sendungen	
6.20	–	Kontrollieren und Bearbeiten von Versanddokumenten für den Transport vom und ins Ausland	
7.	Zustellung und Tourenplanung		
7.1	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
7.2	–	Erkennen und Beurteilen von sich ankündigenden Pannen oder Schäden an den Zustellfahrzeugen	
7.3	–	Kenntnis des richtigen Verhaltens bei Verkehrsunfällen, sonstigen Zwischenfällen und außergewöhnlichen Situationen	
7.4	Kenntnis der Besonderheiten einzelner Zustellgebiete hinsichtlich örtlicher Begebenheiten, Öffnungszeiten, Kundenkreise usw. und deren Einfluss auf die Qualität und Geschwindigkeit bei der Zustellung		

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf **Nah- und Distributionslogistik**

BGBI. II Nr. 197/2019 4.Juli 2019

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
7.5	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 (zB bei Änderung des Zustellfensters, Tourenzusammenlegung usw.) unter Berücksichtigung der Besonderheiten einzelner Zustellgebiete auch unter Anwendung digitaler Hilfsmittel
7.6	–	–	Kenntnisse der Budgetplanung im Rahmen der Planung von Zustellgebieten
7.7	Kenntnis des Personaleinsatzes und der Dienstplangestaltung		Mitarbeiten bei der Planung des Personaleinsatzes und der Dienstplangestaltung
7.8	Kenntnis der Zustellung abhängig von den spezifischen Sendungseigenschaften		
7.9	Mitwirken bei der Beförderung und Zustellung von Sendungen abhängig von den spezifischen Sendungseigenschaften zB zu Fuß, mit dem Fahrrad oder mit dem Moped		Befördern und Zustellen von Sendungen abhängig von den spezifischen Sendungseigenschaften unter Aufsicht
7.10	Kenntnis und Durchführen administrativer Arbeiten in Zusammenhang mit der Zustellung von Sendungen wie Dokumentieren der Übergabe, Rückmeldungen von Adressänderungen usw.		
7.11	–	Kenntnis des Umgangs mit unbeanschrifteten Sendungen wie Werbung, Regionalmedien usw. sowie der zugehörigen rechtlichen Vorschriften	
7.12	–	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
7.13	–	–	Ergreifen von Maßnahmen wie Meldungen bei zuständigen Stellen, Dokumentation usw. beim Feststellen von Mängeln und Schäden an Wertsendungen und zahlungspflichtigen Sendungen
7.14	Kenntnis der Anforderungen an eine gültige Vollmacht und das Vorgehen zu deren Ausstellung	–	–
7.15	–	Übergabe von dokumentationspflichtigen Sendungen (Pakete, eingeschriebene Sendungen usw.) an den Empfänger oder eine bevollmächtigte Empfangsperson	
7.16	Hinterlegen von Sendungen an diversen Abstellplätzen und Abgabeeinrichtungen unter Berücksichtigung des Kundenauftrages, betrieblicher Vorgaben und gesetzlicher Vorschriften		
7.17	Benachrichtigen des Sendungsempfängers oder des Absenders bei temporärer oder dauerhafter Unzustellbarkeit von Sendungen auch in digitaler Form		
7.18	Kenntnis des Umgangs und der betrieblichen Prozessabläufe bei Nach- und Retoursendungen	–	–

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf **Nah- und Distributionslogistik**

BGBI. II Nr. 197/2019 4.Juli 2019

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
7.19	Durchführen von Nach- und Retoursendungen		
8.	Beratung, Verkauf und Kommunikation		
8.1	Kenntnis des betriebsinternen Erscheinungsbildes und der Bedeutung eines gepflegten Erscheinungsbildes eines Nah- und Distributionslogistikers/einer Nah- und Distributionslogistikerin	–	–
8.2	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	
8.3	–	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	
8.4	–	Führen von Verkaufsgesprächen, Eingehen auf unterschiedliche Kundentypen, Ermitteln des Bedarfs und der Wünsche der Kunden und Kundinnen und Ableiten von Verkaufsargumenten	
8.5	–	–	Führen einfacher fremdsprachiger Beratungs- und Verkaufsgespräche
8.6	Kenntnis der betriebsüblichen Behandlung und des Verhaltens bei Beschwerden	Mitwirken beim Beschwerdemanagement und Behandeln von Beschwerden in schriftlicher und mündlicher Form	
9.	Logistische Prozesse und Lagermanagement		
9.1	Kenntnis der betrieblichen Lager- und Umschlagsorganisation unter Berücksichtigung von Gütern mit spezieller Handhabung (Gefahrgut, temperaturempfindlicher Güter, Lebensmittel, usw.)		
9.2	Kenntnis unterschiedlicher Logistikprozesse wie Beschaffungs-, Abfalllogistik usw.	Kenntnis der Optimierung von Logistikprozessen	–
9.3	Kenntnis spezieller logistischer Prozesse wie Supply Chain, Outsourcing, Netzpläne usw.		
9.4	Kenntnis der Vorschriften und Verhaltensweisen sowie Anwenden und Einhalten der einschlägigen Sicherheitsbestimmungen im Lagermanagement		
9.5	Kenntnis über die unterschiedlichen Lagerarten wie Blocklager, Regallager, Bodenlager usw. und deren jeweiliges Anwendungsgebiet		
9.6	–	–	Kenntnis der technischen Anforderung an Arbeitsmittel und Ausstattung von Lagern
9.7	Kenntnis der branchen-, betriebs- und produktspezifischen Lagerungsvorschriften		
9.8	Mitwirken bei der Lagerung von Sendungen unter Beachtung spezifischer Eigenschaften wie Liefertermine usw.	Sachgemäßes Lagern und Hinterlegen von Sendungen zur Abholung	

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf **Nah- und Distributionslogistik**

BGBI. II Nr. 197/2019 4.Juli 2019

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
9.9	–	–	Kenntnis über die Lagerorganisation (chaotische Lagerführung, first in – first out usw.)

Die für den Umgang mit Hubstaplern erforderlichen Ausbildungen (Berufsbildposition 6.9) sind entweder im Rahmen eines Ausbildungsverbundes mit einer gemäß Fachkenntnisnachweis-Verordnung (FK-V) berechtigten Ausbildungseinrichtung oder im eigenen Lehrbetrieb (sofern dieser gemäß FK-V als Ausbildungseinrichtung berechtigt ist) durchzuführen.

Dem Lehrling ist vom Lehrberechtigten im Laufe des 2. bzw. 3. Lehrjahres im Rahmen der Ausbildungszeit Gelegenheit zu geben, eine Ausbildung für die im Betrieb verwendeten Flurförderzeugen zu besuchen, sofern diese Ausbildung nicht von der Berufsschule vermittelt wird.