



© dls

Kauffrau/-mann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen

Hinter jedem Brief, jedem Paket und jeder per Kurier überbrachten Sendung steht eine ausgefeilte Logistik: Es braucht jemanden, der die Preise und Angebote kalkuliert, die Routen für Touren plant, die Kunden informiert und wichtige Bürotätigkeiten übernimmt, wie zum Beispiel Rechnungen bearbeiten. Ebendas sind die Aufgaben von Kaufleuten für Kurier-, Express und Postdienstleistungen (KEP). Oft arbeitest du im Büro von KEP-Dienstleistern, Speditionen und anderen Logistikunternehmen und kümmerst dich um kaufmännische und organisatorische Dinge. Dein Arbeitsplatz kann aber auch ein Infoschalter sein, an dem du viel mit Kunden zu tun hast.

Der Ausbildungsberuf in Zahlen

Dauer Die Ausbildung dauert drei Jahre.

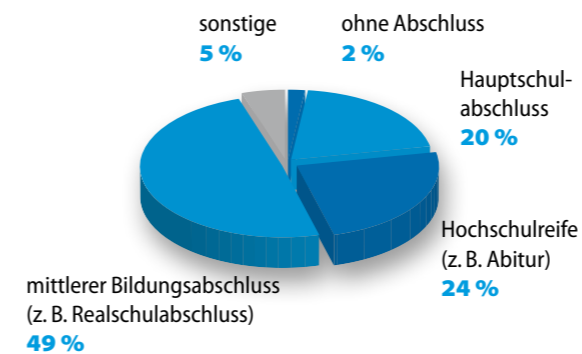
Beispielhafte Ausbildungsvergütungen pro Monat:

- 1. Ausbildungsjahr: 890 Euro
- 2. Ausbildungsjahr: 970 Euro
- 3. Ausbildungsjahr: 1070 Euro

Quelle: Berufenet (Stand: 1.12.2020)

Schulabschlüsse 2019

Mit diesem Abschluss starteten 2019 in die Ausbildung



Quelle: Berufenet/BIBB (Stand: 1.12.2020)

Zugang

2019 starteten 123 Azubis (2018: 165) eine Ausbildung zur/zum Kauffrau/-mann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen. Hier sind vor allem Azubis mit einem mittleren Bildungsabschluss zu finden, aber auch Abiturienten und Hauptschulabsolventen wählen diesen Beruf (siehe Grafik).

Das sind deine Aufgaben

- Du bist bei deinem Unternehmen der Ansprechpartner für die Kunden, ob am Telefon, per Mail oder am Schalter. Du informierst sie zum Beispiel über Preise oder die verschiedenen Möglichkeiten, wie eine Sendung transportiert werden kann. Wenn der Kunde eine Reklamation oder Beschwerde hat, dann hilfst du ihm freundlich und geduldig weiter. Wenn du am Schalter arbeitest, nimmst du auch Briefe und Pakete an und übernimmst das Kassieren.
- Du kümmerst dich auch um die finanzielle Seite, zum Beispiel kalkulierst du die genauen Kosten für einen Lieferauftrag. Oder du stellst Rechnungen aus und gibst Buchungen in Auftrag. Auch das Versichern der Fracht kann in deinen Bereich fallen.
- Rund um den Transport von Sendungen gibt es viele organisatorische Aufgaben. Du stellst etwa Lieferscheine

oder Frachtpapiere aus, planst vom Büro aus die optimalen Fahrtrouten oder legst fest, welcher Fahrer welche Route übernimmt. Beim sogenannten Disponieren helfen dir spezielle Computerprogramme.

- Bei Post-, Kurier- oder Paketdiensten gibt es darüber hinaus noch viele andere Dinge zu tun. Es kann etwa deine Aufgabe sein, neue Kunden zu gewinnen. Du analysierst den Wettbewerb und die Zielgruppen deines Unternehmens, entwickelst neue Dienstleistungsangebote und die passenden Vertriebs- und Marketingmaßnahmen.

Wie wichtig ist ...?

In den verschiedenen Logistikberufen gibt es unterschiedliche Anforderungen. Hier siehst du, was für Kauffrau/-mann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen sehr wichtig und was eher nebensächlich ist.

- **Kommunikationsstärke:** Du hast viel Kontakt mit den Kunden – etwa wenn du am Schalter arbeitest oder bei einer Marketingaktion die Angebote deiner Firma präsentierst. Dabei bist du immer freundlich und hilfsbereit und lässt dich auch bei Beschwerden oder Reklamationen nicht aus der Ruhe bringen.
- **Organisationstalent:** Vor allem wenn du im Büro arbeitest, musst du viel organisieren. Ein Fahrer hat eine Panne und braucht ein Ersatzfahrzeug, für einen dringenden Auftrag fehlen noch die Papiere und gleichzeitig klingelt das Telefon? Kein Problem, du meisterst auch stressige Situationen souverän.
- **Technikverständnis:** Wie in allen kaufmännischen Berufen solltest du vor allem fit in Office-Software und anderen gängigen Computerprogrammen sein. Wenn du in der Disposition arbeitest oder Touren planst, nutzt du darüber hinaus auch häufig Spezial-Software.
- **Englischkenntnisse:** Viele Unternehmen in der KEP-Branche sind global tätig. Du solltest also Englisch sprechen, um auch ausländische Kunden beraten und betreuen zu können. Und auch am Schalter kannst du punkten, wenn du Kunden bedienen kannst, die nicht so gut Deutsch können.
- **Fitness:** In diesem Beruf kommt es normalerweise nicht vor, dass man schwer anpacken muss. Die meiste Zeit arbeitest du im Büro oder am Kundenschalter, körperliche Fitness ist also nicht ausschlaggebend.

