



Kaufmann / Kauffrau - Kurierdienste

Weitere Informationen und Ausbildungsbetriebe unter <https://www.berufeerleben.at/berufe/2146>

Berufsbeschreibung

Kaufleute für Kurierdienste arbeiten in den Zentralen von Kurier-, Express- und Postdienstleistungen wie z. B. DPD, UPS aber auch bei Fahrradboten- oder Luftpostdiensten. Sie organisieren und koordinieren den Transport von Sendungen wie z. B. Briefe, Pakete, Dokumente und andere Lieferungen. Via Mobiltelefone oder spezielle Funksysteme weisen sie die Fahrer*innen im Außendienst an und planen deren Routen nach logistisch optimalen Gesichtspunkten. Im Schalterdienst beraten und informieren sie ihre Kund*innen über das Serviceangebot, berechnen Preise und Tarife und stellen Frachtdokumente aus.

Weiters wickeln Kaufleute für Kurierdienste den Telefon-, E-Mail- und Schriftverkehr ab, erstellen Buchungen und Abrechnungen und bearbeiten Kundenreklamationen. Kaufleute für Kurierdienste arbeiten eigenständig sowie im Team mit Berufskolleg*innen, Vorgesetzten und Mitarbeiter*innen verschiedener betrieblicher Abteilungen und haben Kontakt mit den Fahrer*innen im Außendienst.

Anforderungen

Fachkompetenz:

- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- Fremdsprachenkenntnisse
- kaufmännisches Verständnis
- Zahlenverständnis und Rechnen

Sozialkompetenz:

- Hilfsbereitschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kund*innenorientierung

Selbstkompetenz:

- Aufmerksamkeit
- Belastbarkeit / Resilienz

- Beurteilungsvermögen / Entscheidungsfähigkeit
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Geduld
- Verschwiegenheit / Diskretion

Weitere Anforderungen:

- gepflegtes Erscheinungsbild

Methodenkompetenz:

- Koordinationsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Planungsfähigkeit
- systematische Arbeitsweise

Tätigkeiten und Aufgaben

- Kund*innen über Versandformen wie z. B. Express, Einschreiben, Priority beraten und informieren
- Angebote erstellen, Postdienstleistungen verkaufen
- Sendungen am Schalter entgegennehmen, Preise und Tarife berechnen
- Aufträge telefonisch entgegennehmen
- optimale Fahrtrouten und Zustelltermine planen, koordinieren und überwachen
- via Funk Fahrer*innen im Außendienst anweisen
- Frachtpapiere und Rechnungen ausstellen
- Zahlungseingänge überwachen, Buchungen durchführen
- Ein- und Ausgänge erfassen, Tageskassen abrechnen
- Kundenreklamationen entgegennehmen und bearbeiten
- Schadens-, Haftungs- und Versicherungsfälle bearbeiten
- bei betrieblichen Marketing- und Vertriebsmaßnahmen mitwirken
- Betriebsbücher, Kund*innenkarteien, Unterlagen führen