

# LEITFADEN FÜR DEN UMGANG MIT SCHNUPPERLEHRLINGEN



LEHRBERUF SPEDITIONSKAUFMANN/-FRAU

# "UND JEDEM ANFANG WOHT EIN ZAUBER INNE..."

*(Hermann Hesse)*

Sehr geehrte Auszubildende!

In unserem Leitfaden finden Sie wertvolle Tipps, um Ihren Schnupperlehrlingen systematisch einen Einblick in den Lehrberuf Speditionskaufmann/-frau zu geben. Dazu haben wir verschiedene Übungen und Aufgaben für Sie zusammengestellt:

- "Willkommen!" - Vorbereitungstipps für Auszubildende
- „Wo bin ich hier?“ - Das Unternehmen erkunden
- „Hallo und Guten Tag!“ - Etikette und Kommunikationstipps für Ihre Berufsneulinge
- "Ähm wer spricht?" - Fit fürs Telefon
- „Das Speditions-ABC“ - Punkten mit Fachwissen in Schnupperlehre
- "Landkarten-Genie" - Geographische Kenntnisse checken und in die Materie eintauchen.
- „Wie war's?“ Ist dieser Beruf der richtige für mich? Reflexion zu den Schnuppertagen im Lehrberuf Speditionskauffrau/-mann.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg und Freude beim Ausbilden!

IMPRESSUM: Sparte Transport und Verkehr Wirtschaftskammer Niederösterreich

Mag. Patricia Luger, Geschäftsführerin

Wirtschaftskammer-Platz 1 | 3100 St. Pölten

T 02742 851-18500 | F 02742 851-18599 E [verkehr.sparte@wknoe.at](mailto:verkehr.sparte@wknoe.at)

Konzeption und Text: © Mag. (FH) Petra Pinker, Die Lehrlingsexpertin - Ausgabe 01/2020

Fotos/Grafik: Titelbild fotostock/designcolor 298531466; fotolia

Hinweis: Aus Gründen der Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen die männliche Form gewählt, es ist jedoch immer auch die weibliche Form mit gemeint.

# WILLKOMMEN! :-)

## Die Checkliste zur Vorbereitung



Diese Checkliste soll Sie beim Vorbereiten bzw. beim Onboarding Ihres Schnupperlehrlings unterstützen:

| CHECKLISTE                                                            | <input checked="" type="checkbox"/> |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Schreibtisch/Arbeitsplatz vorbereiten                                 | <input type="checkbox"/>            |
| Passwort/Zugang Computerarbeitsplatz                                  | <input type="checkbox"/>            |
| Involvierte Personen informieren                                      | <input type="checkbox"/>            |
| Jugendschutzgesetz/Sicherheitsunterweisung/<br>Fluchtwege informieren | <input type="checkbox"/>            |
| Unternehmensbroschüren, Organigramm<br>bereitlegen                    | <input type="checkbox"/>            |
| Informationen zu Arbeitszeit, Mittagspause                            | <input type="checkbox"/>            |
| Arbeitsblätter/Aufgaben aus diesem Leitfaden                          | <input type="checkbox"/>            |
|                                                                       | <input type="checkbox"/>            |
|                                                                       | <input type="checkbox"/>            |



### **Zeitmanagement:**

Tragen Sie sich den Onboarding-Termin rechtzeitig in Ihrem Terminkalender ein, damit Sie auch wirklich Zeit haben, um Ihren Schützling ins Unternehmen einzuführen und unnötigen Stress zu vermeiden.

# „WO BIN ICH HIER?“

## *Das Unternehmen erkunden*

### Die Unternehmensrecherche

Beauftragen Sie Ihren Schnupperlehrling zuallererst mit der Recherche über Ihr Unternehmen im Internet oder anhand von Unternehmensbroschüren.

Folgende Suchkriterien können Sie nennen:

- Unternehmensform
- Gründungsjahr
- Unternehmensgröße
- Unternehmensführung
- Werte/Unternehmensleitbild/Vision
- Mitarbeiteranzahl
- Filialen/Standorte
- Kooperationspartner
- Kunden
- Pausenraum ;-)
- Ihre Ideen...

Selbstverständlich kann auch "Feldrecherche" betrieben werden.

Beachten Sie jedoch, dass Sie die gesetzliche Aufsichtspflicht für den Schnupperlehrling nicht vernachlässigen.



#### **Talentecheck:**

Sie wollen Ihren zukünftigen Lehrling auch in Rhetorik und Präsentation unter die Lupe nehmen? Dann lassen Sie sich die recherchierten Inhalte präsentieren!

# „HALLO UND GUTEN TAG!“

## Die Etikette für den Berufseinstieg



### Stil zeigen - Dos and Don'ts am Arbeitsplatz

- **Jobstyle**

Machen Sie dem Schnupperlehrling klar, dass auch er für die Außenwirkung des Unternehmens verantwortlich ist.

→ Vereinbaren Sie einen Dresscode!

- **Handynutzung**

Bitte kommunizieren Sie klar, wo sich das Handy während der Arbeitszeit befinden soll. → Treffen Sie auch hier eine klare Vereinbarung!

- **Grüßen - Du/Sie**

Weisen Sie darauf hin, dass "Hallo" und "Tschüss" Du-Grußworte sind bzw. welche Begrüßungsformen in Ihrer Unternehmenskultur üblich sind.

### Weitere Knigge-Tipps:

Bitte/Danke, Anklopfen, Namen merken, freundlich lächeln, auf die Körpersprache achten usw.



#### **Vorbildwirkung:**

Bedenken Sie, dass Sie als Vorbild für den jungen Menschen agieren. Der Schnupperlehrling wird sich viele Verhaltensweisen einfach von seinem beruflichen Umfeld bzw. von Ihnen abschauen.



# "ÄHM WER SPRICHT?"

## Fit fürs Telefon

### Erste Hilfe beim Telefonieren

Das Telefon läutet und niemand anderer befindet sich im Büro - dies kann für den Schnupperlehrling zu einer echten Herausforderung werden. Einige junge Menschen fürchten sich davor, das Falsche zu sagen oder ins Telefon zu stottern bzw. fragen sich, ob sie überhaupt dazu berechtigt sind.

#### Das Trockentraining:

Instruieren Sie den Schnupperlehrling über die Begrüßungsformel am Telefon. Wie er sich zu melden bzw., ob oder welche Gespräche er anzunehmen hat.

#### Machen Sie den Reality-Check!

-> Gesprächsanahme:

Rufen Sie überraschend beim Schnupperlehrling an und geben Sie Sofort-Feedback. Sprechen Sie unbedingt das Positive zuerst an, erst danach das Verbesserungspotential wie z.B. Stimme, Ausdruck, Sprechgeschwindigkeit, Freundlichkeit, Begrüßungstext usw.

-> Gesprächsführung:

Geben Sie dem Schnupperlehrling einen Auftrag für ein internes Telefonat gepaart mit einer Aufgabe. Dies kann natürlich auch kombiniert werden mit der Unternehmensrecherche.

#### Buchstabieren

Machen Sie Ihren Schnupperlehrling buchstabierfit! Kombinieren Sie die obige Übung wieder mit der Unternehmensrecherche. Lassen Sie sich Ländernamen, in denen Ihr Unternehmen tätig ist oder auch Namen des Teams buchstabieren (=Übung zum Namenmerken).

*Zusatztipp:* Mit dem internationalen Buchstabieralphabet können Sie den Schwierigkeitsgrad erhöhen!



#### Fremdsprachencheck:

Beim Telefonieren können Sie erforderliche Fremdsprachenkenntnisse perfekt abtesten. Unterscheiden Sie hier unbedingt nach Bildungsgrad.

# DAS SPEDITIONS-ABC

*Fachbegriffe spielerisch sammeln*



## Fachwissen im Speditionsalltag anreichern

So können Sie auf kreative Weise die Lernbereitschaft zu Fachbegriffen aus dem Speditionsberuf wecken:

Lassen Sie den Schnupperlehrling einen oder mehrere Fachbegriffe zu einem Buchstaben finden, die neu für ihn waren bzw. noch erläutert werden müssten. Gegen Mitte/Ende der Schnupperzeit, können Sie - oder auch ein Lehrling - die Begriffe mit dem Schnupperlehrling besprechen.

|   |  |
|---|--|
| A |  |
| B |  |
| C |  |
| D |  |
| E |  |
| F |  |
| G |  |
| H |  |
| I |  |
| J |  |
| K |  |
| L |  |
| M |  |
| N |  |
| O |  |
| P |  |
| Q |  |
| R |  |
| S |  |
| T |  |
| U |  |
| V |  |
| W |  |
| X |  |
| Y |  |
| Z |  |

# LANDKARTEN-GENIE?!

## *Geographiekennntnisse testen*

### So können Sie die Geographiekennntnisse checken:

Lassen Sie Ihren Schnupperlehrling die Hauptstädte in die Karte einfügen.

Weitere Aufgabenstellungen, um in das Thema Routenplanung zu schnuppern:

- > Überlege Transportwege von A nach B.
- > Welche Transportmittel kommen in Frage?
- > Was sind Incoterms? Wozu benötigt man sie?





# MINIZEUGNIS ZUR SCHNUPPERLEHRE

*(Vorlage/Entwurf)*

Wir bestätigen hiermit, dass

\_\_\_\_\_

von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_

die Schnupperlehre/Berufspraktischen Tage  
als Speditionskaufmann/-frau absolviert hat.

| Bewertungskriterien                 | Note |
|-------------------------------------|------|
| Geographische Kenntnisse            |      |
| Auffassungsgabe                     |      |
| Auftreten/Telefon/Bürokommunikation |      |
| Pünktlichkeit/Verlässlichkeit       |      |
|                                     |      |

Notenskala 1 - 5, 1=sehr gut 5=nicht genügend

\_\_\_\_\_  
Datum und Unterschrift