

# Kaufmann / Kauffrau - Kurierdienste

## BERUFSBESCHREIBUNG

Kaufleute für Kurierdienste arbeiten in den Zentralen von Kurier-, Express- und Postdienstleistungen wie z. B. UPS, FedEx, 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.

## Ausbildung

Kaufleute für Kurierdienste werden in der Regel betriebsintern ausgebildet. Eine abgeschlossene Schulausbildung mit kaufmännischem Schwerpunkt, wie z. B. Wirtschaftsfachschule, Handelsschule, Höhere Lehranstalt für wirtschaftliche Berufe oder Handelsakademie oder eine kaufmännische Lehre sind aber von Vorteil. Auch Call-Center-Erfahrung erleichtert den Jobeinstieg.

## Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- 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

## Anforderungen

- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- Fremdsprachenkenntnisse
- kaufmännisches Verständnis
- Zahlenverständnis und Rechnen
- Hilfsbereitschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kund\*innenorientierung
- Aufmerksamkeit
- Belastbarkeit / Resilienz
- Beurteilungsvermögen / Entscheidungsfähigkeit
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Geduld
- Verschwiegenheit / Diskretion
- gepflegtes Erscheinungsbild
- Koordinationsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Planungsfähigkeit
- systematische Arbeitsweise