

Überblick Logistik-Berufe / Stand: August 2014

Inhalt

1.	Arbeitsfeld Spedition und Logistikdienstleistung	2
1.1.	Kaufmann/ -frau für Spedition und Logistikdienstleistungen	2
1.2.	Kaufmann/ -frau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen (KEP)	2
2.	Arbeitsfeld Luftverkehr und Schifffahrt	2
2.1.	Luftverkehrskaufmann/-frau	2
2.2.	Schifffahrtskaufmann/-frau	3
2.3.	Kaufmann /-frau im Eisenbahn- und Straßenverkehr	3
3.	Arbeitsfeld Lagerhaltung	3
3.1.	Fachlagerist	3
3.2.	Fachkraft für Lagerlogistik	4
3.3.	Lagerleiter/in	4
4.	Arbeitsfeld Kommissionierung	4
4.1.	Kommissionierer/in	4
4.2.	Leiter/in Materialwirtschaft	5
5.	Arbeitsfeld Distribution	5
5.1.	Fachkraft für Import/Export	5
5.2.	Versandleiter/in	5
6.	Arbeitsfeld Disposition	6
6.1.	Disponent/in	6
7.	Arbeitsfeld Transport	6
7.1.	Staplerfahrer/in	6
7.2.	Berufskraftfahrer/in	6
7.3.	Fuhrparkleiter/in	6
8.	Arbeitsfeld IT	7
8.1.	Fachinformatiker/in, Anwendungsentwickler	7
8.2.	Informationsmanager/in	7
9.	Arbeitsfeld Supply Chain Management	7
9.1.	Einkäufer/in	7
9.2.	Supply Chain Manager/in	7
10.	Arbeitsfeld Logistikplanung	8
10.1.	Logistikplaner/in	8
11.	Arbeitsfeld Controlling	8
11.1.	Logistik-Controller/in	8
12.	Arbeitsfeld Vertrieb	8
12.1.	Kundenbetreuer/in Logistik	8
12.2.	Vertrieb Logistik	9

1. ARBEITSFELD SPEDITION UND LOGISTIKDIENSTLEISTUNG

1.1. KAUFMANN/ -FRAU FÜR SPEDITION UND LOGISTIKDIENSTLEISTUNGEN

Der termingerechte Transport von Gütern verlangt vor allem eine perfekte Organisation. Kaufleute für Spedition und Logistikdienstleistungen sind hierfür die Fachleute. Sie planen und koordinieren die Güterströme. Auch die Steuerung und Überwachung oft komplexer Logistikketten gehört zu ihren Aufgaben. Dabei müssen sie die geltenden Ein- und Ausfuhrvorschriften kennen und beachten. Kommunikation und Korrespondenz, beispielsweise mit Kunden, findet häufig in der Handelssprache Englisch statt – sichere Sprachkenntnisse sind also unerlässlich. Kaufmänner/ -frauen für Spedition und Logistikdienstleistungen sind in Speditionen und Unternehmen der Lagerwirtschaft, der Güterbeförderung, bei Reedereien oder bei Frachtfluggesellschaften beschäftigt. Nach der dreijährigen Ausbildung stehen neben Karrierechancen wie dem Aufstieg ins mittlere Management, noch viele Weiterbildungsmöglichkeiten offen, so z.B. auch ein Bachelorstudium Logistik.

1.2. KAUFMANN/ -FRAU FÜR KURIER-, EXPRESS- UND POSTDIENSTLEISTUNGEN (KEP)

Nicht immer hat Logistik mit dem Versand großer und vieler Güter zu tun. Kaufmänner/ -frauen für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen sind Spezialisten für kleinteilige und zeitkritische Sendungen. Sie wissen und entscheiden, welche Art der Zustellung die Schnellste und Beste ist – je nach Anforderung des jeweiligen Falles und des Kundenwunsches. Dabei müssen sie Rechtsvorschriften kennen und einhalten sowie die Wirtschaftlichkeit für das eigene Unternehmen und den Umweltschutz beachten. Kaufmänner/ -frauen für KEP sind oft an der gesamten Dienstleistungskette beteiligt: sie erstellen das Angebot, gestalten den Vertrag aus, organisieren den Vertrieb und nehmen gegebenenfalls Reklamationen entgegen. Durch den intensiven Kundenkontakt sind neben Kommunikationstalent auch häufig Fremdsprachenkenntnisse erforderlich. Die Ausbildung, sei es bei globalen Dienstleistern wie DHL oder beim Stadtkurier, dauert drei Jahre.

2. ARBEITSFELD LUFTVERKEHR UND SCHIFFFAHRT

2.1. LUFTVERKEHRSKAUFMANN/-FRAU

Der Einsatzbereich für Luftverkehrskaufmänner/ -frauen lässt sich in zwei große Bereiche unterteilen: den Personen- und den Güterverkehr. Beide Male sind Luftverkehrskaufleute für Organisation, Planung und Kontrolle der Arbeitsabläufe verantwortlich. Kaufleute im Personenverkehr beraten Kunden zu Verbindungen und Preisen, reservieren Sitzplätze und fertigen Fluggäste sowie deren Gepäck ab. Außerdem kümmern sie sich darum, dass Flugzeuge gewartet, betankt, geputzt und mit allen für die Reise nötigen Dingen ausgestattet sind. Auch im Frachtverkehr werden Kapazitäten vergeben und unter Beachtung der geltenden Zollvorschriften Papiere und Dokumente erstellt. Des Weiteren verhandeln Luftverkehrskaufleute mit ausländischen Luftverkehrsgesellschaften über Streckenführung sowie über Start- und Landezeiten oder führen Tätigkeiten im Personalwesen wie die Planung des Crew-Einsatzes durch.

Überblick Logistik-Berufe / Stand: August 2014

Fremdsprachenkenntnisse und Organisationstalent sind schon zu Beginn der dreijährigen Ausbildung, die bei Flughafenbetrieben, Fluggesellschaften oder Luftfrachtspeditionen stattfinden kann, wichtige Voraussetzungen.

2.2. SCHIFFFAHRTSKAUFMANN/-FRAU

Schifffahrtskaufleute organisieren den Transport von Gütern aller Art über See, Flüsse und Kanäle. Im Dienste ihrer Reedereien achten sie vor allem darauf, dass die vorhandenen Frachtkapazitäten effizient eingesetzt sind, um teuren Leerlauf zu vermeiden. Arbeitgeber sind Linienschifffahrtsunternehmen, Trampreedereien oder Befrachtungs- und Schiffsmaklereien. Schifffahrtskaufleute planen den Einsatz von Schiffen und Ladungen, überwachen den Lade- und Löschvorgang und stellen die erforderlichen Dokumente aus (Ein-/ Ausfuhrpapiere, Hafenkostenabrechnungen, Frachtverträge etc.). Außerdem überprüfen sie die Einhaltung von Verträgen und Bestimmungen. In der Kundenberatung sind genaue Kenntnisse über die verschiedenen Tarife und Frachtraten erforderlich. Die Ausbildung für diesen Beruf dauert drei Jahre.

2.3. KAUFMANN /-FRAU IM EISENBAHN- UND STRAßENVERKEHR

Kaufleute im Eisenbahn- und Straßenverkehr organisieren alles, was mit Transport auf Straßen oder Schienen zu tun hat. Sie ermitteln geeignete Verkehrsmittel und -wege und erarbeiten anschließend Routenpläne. Steht ein Transport an, kümmern sie sich darum, dass das Fahrzeug betankt, repariert und funktionstüchtig ist. Ist ein Fahrzeug leer oder beschädigt, sorgen sie für Treibstoff oder Ersatzteile. Um den Fuhrpark möglichst gut auszulasten, achten sie darauf, dass die einzelnen Fahrzeuge optimal eingesetzt werden und Busse, Züge und LKWs nicht mit langen Leerlaufzeiten stehen. Gegebenenfalls übernehmen Kaufleute für Eisenbahn- und Straßenverkehr noch weitere kaufmännische Aufgaben wie Angebotserstellung, Rechnungswesen und Controlling, beraten Kunden oder bearbeiten Reklamationen. Die dreijährige Ausbildung kann in Speditionen, bei öffentlichen oder privaten Straßenverkehrs- und Eisenbahngesellschaften oder bei Post- und Kurierdiensten absolviert werden.

3. ARBEITSFELD LAGERHALTUNG

3.1. FACHLAGERIST

Fachlageristen werden zwei Jahre lang meist in Logistik-, Industrie- und Versandhandelsunternehmen ausgebildet. Sie helfen den Fachkräften für Lagerlogistik, nehmen angelieferte Güter an und unter die Lupe, um deren Qualität zu kontrollieren, bevor sie sie sortiert an ihren Aufbewahrungsort bringen. Der Lagerbestand muss regelmäßig kontrolliert und gepflegt werden. Des Weiteren sind Fachlageristen für die Kommissionierung von Gütern zuständig und kennzeichnen, beschriften und sichern zum Aussand bestimmte Waren. Anschließend verladen und verstauen sie Sendungen. Um einen reibungslosen Lagerablauf zu gewährleisten, pflegen und warten sie außerdem die Arbeits- und Fördermittel. Nach der Ausbildung ist eine Weiterbildung zur Fachkraft für Lagerlogistik möglich.

3.2. FACHKRAFT FÜR LAGERLOGISTIK

Fachkräfte für Lagerlogistik müssen „ihr“ Lager wie ihre Hosentasche kennen. Was wird am besten wo gelagert? Wie kommen Dinge mit dem geringsten Aufwand an ihren Lager- und später an ihren Bestimmungsort? Zu den Aufgaben gehören auch die Annahme und Kontrolle eingehender Güter sowie die Bestandskontrolle und -pflege während der Lagerung. Außerdem kümmern sich Fachkräfte für Lagerlogistik um Kommissionierung und Verpackung von Gütern, deren Kontrolle und die dazu nötigen Aufzeichnungen. Sie erstellen Ladelisten und Beladepläne unter Berücksichtigung der geltenden Vorschriften und unterstützen auch den Beladevorgang an sich. Bei ihren vielfältigen Tätigkeiten helfen den Lagerspezialisten Hebe- und Fördergeräte und natürlich moderne Softwareprogramme. Gefragt sind alle diese Kenntnisse vor allem in Industrie-, Handels- und Speditionsbetrieben. Dort ist nach qualifizierendem Hauptschul- oder besser Realschulabschluss auch die dreijährige Ausbildung möglich.

3.3. LAGERLEITER/IN

Lagerleiter haben meist ein betriebswirtschaftliches Studium mit Schwerpunkt Logistik oder eine Fortbildung zum geprüften Logistikmeister oder Meister Lagerwirtschaft abgeschlossen. Die Warenannahme, -abgabe und -kontrolle liegt letztendlich in ihrer Verantwortung. Sie sorgen für den effizienten Einsatz von Mitarbeitern und für deren Sicherheit, kümmern sich um die vorschriftsgemäße und materialgerechte Lagerung der Güter, den internen Warentransport und um die optimale Lagerorganisation. Auch für die Optimierung der Verladevorgänge und die interne Qualitätskontrolle der ausgelieferten Waren sind sie zuständig. Bei all dem werden sie von modernster Informationstechnologie unterstützt. Für Lagerleiter stehen daher regelmäßig Anpassungsfortbildungen bis hin zum Bachelor- oder Masterstudium auf dem Programm, um immer auf dem neuesten Stand der Technik zu sein.

4. ARBEITSFELD KOMMISSIONIERUNG

4.1. KOMMISSIONIERER/IN

Kommissionierer an sich ist kein Ausbildungsberuf, sondern ein bestimmtes Tätigkeitsfeld der Lagerwirtschaft. Diese Fachleute sind Experten für die Zusammenstellung von Warensendungen. Sie arbeiten in Logistik- und Speditionsfirmen sowie in Lagern von Handelsunternehmen. Nach dem Eingang eines Kundenauftrags stellen sie die benötigten Waren zusammen, verbuchen die Entnahme im EDV-System und geben sie – versandfertig verpackt – in den Warenausgang. Kommissionierer transportieren Güter mit Gabelstaplern und Regalfahrzeugen, sortieren Paletten und helfen beim Be- und Entladen von Fahrzeugen. Der Beruf des Kommissionierers fordert neben gewissem technischem Geschick auch körperliche Fitness, da die Tätigkeiten überwiegend gehend oder stehend ausgeführt werden müssen. Ein Gabelstaplerführerschein ist ebenfalls von Vorteil, kann aber beispielsweise während der Ausbildung erworben werden.

4.2. LEITER/IN MATERIALWIRTSCHAFT

Die Leiter im Bereich Materialwirtschaft arbeiten in Industrie- und Handelsunternehmen, Handwerksbetrieben und im Dienstleistungsbereich, um den reibungslosen Warenfluss zu gewährleisten. Sie organisieren die Disposition, den Einkauf und die Logistik und stellen sicher, dass die benötigten Produkte zügig verfügbar sind. Zu ihrem Aufgabenbereich gehören auch die Bestellung von Waren und die Berechnung der Preise und Kosten. Mittels Lagerkennzahlen wird die Wirtschaftlichkeit des Betriebes berechnet; die nachvollziehbare Dokumentation und Aufstellung aller Prozesse im Bereich Logistik deckt Verbesserungspotenziale auf. Der Leiter Materialwirtschaft ist außerdem die kommunikative Schnittstelle zu Lieferanten und Kunden. Zudem ist er für Mitarbeiterführung und -entwicklung verantwortlich.

5. ARBEITSFELD DISTRIBUTION

5.1. FACHKRAFT FÜR IMPORT/EXPORT

Logistikdienstleistungen kennen keine Grenzen – wortwörtlich. Fachkräfte für Import und Export sorgen dafür, dass Gütersendungen im See- und Luftverkehr wie auf Straße und Schiene global zirkulieren können. Sie kennen Zoll- und sonstige Vorschriften, die beachtet werden müssen und können Kunden und Lieferanten fachmännisch beraten. Ist das Angebot erstellt und der Auftrag vergeben, stellen sie die erforderlichen Papiere und Dokumente aus und kümmern sich um Verpackung und Versand der Waren. Außerdem sind sie Ansprechpartner bei Anfragen und Aufträgen von Kunden, Fachabteilungen und Ländergesellschaften und wickeln Akkreditiven und Garantien ab. Um diesem Anforderungsprofil gerecht zu werden, ist neben der sicheren Beherrschung der Handelssprache Englisch die Kenntnis weiterer Fremdsprachen von Vorteil. Fachkräfte für Import und Export besitzen meist eine Ausbildung zum Industrie- oder Speditionskaufmann/ -frau.

5.2. VERSANDLEITER/IN

Die Position des Versandleiters umfasst vor allem kommunikative Aufgaben. Er oder sie steht mit Spediteuren in Kontakt, um Preise und andere Vertragsbedingungen auszuhandeln, und gibt die Ergebnisse anschließend intern an die zuständigen Stellen weiter. Er kümmert sich um die Einhaltung der Zollvorschriften und setzt sich bei Fragen oder Unklarheiten mit den Zollbehörden in Verbindung. Die Optimierung der Versandprozesse untersteht ebenso seinem Aufgabenbereich wie die Personalverwaltung. Der Versandleiter teilt Mitarbeiter und Teams ein, sorgt für die Entwicklung des Personals und greift bei Abweichungen korrigierend ein. Er stellt sicher, dass Hygiene-, Qualitäts- und Arbeitssicherheitsvorschriften für Mitarbeiter und Ladevorschriften für die Fahrzeuge eingehalten werden. Dabei hilft ihm Berufserfahrung im Bereich der Lagerlogistik, beispielsweise als Fachkraft für Lagerlogistik. Arbeitgeber sind typischerweise Speditionen sowie Industrie- und Handelsunternehmen.

6. ARBEITSFELD DISPOSITION

6.1. DISPONENT/IN

Waren, die transportiert werden müssen, wurden von Lagerarbeitern verpackt, der LKW-Fahrer steht schon bereit. Doch wer entscheidet, welches Fahrzeug welche Tour übernimmt? Hier setzt der Beruf des Disponenten an. Er koordiniert und überwacht die Touren für die Fahrzeugflotte, ist aber nicht für die Routenplanung an sich zuständig – diese Aufgabe übernimmt der Logistikplaner. Je nach Größe des Unternehmens und Personalverfügbarkeit werden diese beiden Berufe jedoch oft unter „Disponent“ zusammengefasst, weshalb das Aufgabenfeld von Firma zu Firma unterschiedlich sein kann. In einem großen Unternehmen sind bisweilen mehrere Disponenten beschäftigt. Der Leiter Disposition ist in diesem Falle wiederum für die Koordination seiner Mitarbeiter verantwortlich.

7. ARBEITSFELD TRANSPORT

7.1. STAPLERFAHRER/IN

Staplerfahrer be- und entladen LKWs mit Hilfe von Frontstaplern. Sie nehmen angelieferte Waren entgegen und bringen sie an ihren Aufbewahrungsort. Außerdem führen sie innerbetriebliche Transporte durch und bereiten zusammen mit Kommissionierern und anderen Lagerarbeitern Güter für den Versand vor. Oft wird im Schichtbetrieb gearbeitet, um einen reibungslosen Warenfluss zu gewährleisten. Für das Bedienen eines Staplers ist ein spezieller Führerschein erforderlich, der im Rahmen einer Aus- oder Weiterbildung erworben werden kann.

7.2. BERUFSKRAFTFAHRER/IN

Sie sind – trotz teurer, schwerer Fahrzeuge und Maschinen – das wichtigste Kapital von Fuhrunternehmen: die Kraftfahrer. Sie sind dafür verantwortlich, dass die Ware pünktlich und unbeschadet beim Kunden ankommt. Ob im Fernverkehr, im nationalen Ladungsverkehr oder bei der Warenauslieferung, die Aufgaben eines Fahrers beschränken sich längst nicht mehr darauf, dass er hinter dem Steuer sitzt. Er kontrolliert, wartet und pflegt sein Fahrzeug; beseitigt auch unterwegs Störungen und muss wirtschaftliche Aspekte genauso berücksichtigen wie umweltschonend handeln. Als Repräsentant seines Arbeitgebers pflegt er auch die Beziehungen zu den Kunden. Die dreijährige Ausbildung zum Berufskraftfahrer differenziert nicht nach Personen- und Güterverkehr. Berufskraftfahrer werden in Unternehmen des Güterkraftverkehrs, der Logistik, Entsorgung, des Reiseverkehrs und des öffentlichen Personennahverkehrs eingesetzt.

7.3. FUHRPARKLEITER/IN

Sie stehen den Kraftfahrern vor: die Fuhrparkleiter. Sie überwachen die Fahrzeuge ebenso wie die dazugehörigen Fahrzeugführer und organisieren die gesamten logistischen Abläufe der Abteilung Fuhrpark und Disposition. Die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen und Unfallverhütungsvorschriften muss sichergestellt werden. Ist doch einmal ein Schaden entstanden, kümmert sich der Fuhrparkleiter um die Bearbeitung. Um jedoch zu verhindern, dass es soweit kommt, muss er Qualitätsmanagement betreiben und Wartungspläne

sowohl erstellen als auch für deren Beachtung sorgen. Bei all diesen Tätigkeiten ist es von Vorteil, wenn er oder sie Praxiserfahrung besitzt – beispielsweise durch eine Ausbildung zum Berufskraftfahrer oder zum/zur Speditionskaufmann/-frau.

8. ARBEITSFELD IT

8.1. FACHINFORMATIKER/IN, ANWENDUNGSENTWICKLER

Informationstechnologien sind essentiell – gerade in der Logistik, wo komplexe Abläufe reibungslos ineinander greifen müssen. Fachinformatiker sorgen dafür, dass das EDV-System einer Firma die Prozesse bestmöglich unterstützt. Sie entwickeln die dafür nötige Hard- und Software, bauen Informations- und Kommunikationssysteme auf und installieren Mehrbenutzer- und Großrechnersysteme. Um Mitarbeiter im Umgang damit fit zu machen, bieten Systeminformatiker Service und Information für die Benutzer (z.B. Hilfe bei Anwendungsproblemen; Erklärung neuer Systeme), organisieren Anwendungsschulungen und führen diese auch durch.

8.2. INFORMATIONSMANAGER/IN

In der Logistik sind reibungslose Abläufe ausschlaggebend für den Erfolg eines Unternehmens. Informationsmanager/innen erforschen, wo und wie Informations- und Kommunikationstechniken sinnvoll eingesetzt werden können und entwickeln anschließend geeignete Anwendungstechniken, um betriebliche Abläufe zu verbessern. Im Anschluss kontrollieren sie, ob sich diese Strategien auch in der Praxis als sinnvoll erweisen. Sie verbinden betriebswirtschaftliche Managementkompetenz mit Kenntnissen der modernen Informations- und Kommunikationstechnologien und arbeiten in Forschungs- und Entwicklungsabteilungen von Unternehmen ebenso wie in Datenverarbeitungsabteilungen in Industrie und Handel.

9. ARBEITSFELD SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

9.1. EINKÄUFER/IN

Einkäufer sind für den Einkauf von Waren und Dienstleistungen eines Unternehmens zuständig. Sie sorgen für eine reibungslose Materialbeschaffung und deren Weiterleitung an die Unternehmensbereiche Produktion oder Vertrieb. Dazu analysieren sie den Markt der gesuchten Güter, vergleichen Preise und Konditionen (Lieferung, Zahlung etc.) der Lieferanten, um sich für das beste Angebot zu entscheiden. Ist ein Gut bestellt, kümmern sie sich um die Auswahl der Spedition, die es anliefert. Sowohl mit Lieferanten als auch mit Spediteuren ist entsprechend intensiver Kontakt nötig, um Details zu verhandeln. Durch die zunehmende Globalisierung spielt das Beschaffen von Produkten auf dem Weltmarkt eine wichtige Rolle. In Folge dessen werden von Einkäufern häufig auch Fremdsprachenkenntnisse verlangt.

9.2. SUPPLY CHAIN MANAGER/IN

Supply Chain Manager sind für das erfolgreiche Zusammenspiel aller Beteiligten in einer Lieferkette („Supply Chain“) zuständig – ausgehend von der Rohstoffgewinnung über die Veredelungsstufen bis hin zum Endverbraucher. Ihre Aufgabe ist es, den Informations- und Materialfluss optimal zu gestalten und die

erfolgreiche Anwendung der Prozesse zu kontrollieren. In Ergänzung zur Logistik umfasst das Supply Chain Management neben physischen Aktivitäten auch die begleitenden Auftragsabwicklungs- und Geldflussprozesse. Supply Chain Manager arbeiten in der Controlling- oder der Logistikabteilung von Unternehmen aus verschiedenen Wirtschaftszweigen. Dabei sitzen sie an der Nahtstelle zwischen Logistik und Informationstechnik (IT). Interessant ist dieser Beruf für Absolventen eines wirtschaftswissenschaftlichen Studiums oder für Logistiker mit entsprechender Weiterbildung. Sie benötigen auf jeden Fall Kenntnisse über Kostenkontrolle, Betriebsorganisation, E-Commerce und Web-Technologien.

10. ARBEITSFELD LOGISTIKPLANUNG

10.1. LOGISTIKPLANER/IN

Das A und O der Logistik ist die perfekte Planung. Hier setzt der Logistikplaner an. Nach gründlicher Analyse der stattfindenden Prozesse erarbeitet er neue Logistikkonzepte und begleitet deren Umsetzung. Außerdem bewertet er konzeptionelle Szenarien zur Verbesserung des Material- und Informationsflusses in technischer und wirtschaftlicher Hinsicht. Bei ihm laufen interne und bereichsübergreifende Logistikprozesse zusammen. Hier gilt es, auch im Hinblick auf die Kosten den Überblick zu behalten. Sollte ein Kunde spezifische Belieferungskonzepte wünschen, hilft er, diese umzusetzen. Neben den Kunden müssen auch die Lieferanten – die ebenfalls ein essentieller Teil der Lieferkette sind – im Auge behalten werden.

11. ARBEITSFELD CONTROLLING

11.1. LOGISTIK-CONTROLLER/IN

In der Logistik ist es wie in allen anderen Bereichen eines Unternehmens erfolgsentscheidend, die Kosten im Auge zu behalten. Hier setzt der Logistik-Controller an. Er führt das Controlling in logistikrelevanten Projekten durch, erstellt Budgetpläne und deckt Einsparpotenziale auf. Dabei steht er in engem Kontakt mit der allgemeinen Controlling-Abteilung des Unternehmens und berichtet seine Ergebnisse der Geschäftsführung. Neben sehr guten buchhalterischen Fähigkeiten ist also auch kommunikatives Können gefragt. Um den Zahlen Herr zu werden, unterstützen den Logistik-Controller eine Reihe von Software-Programmen.

12. ARBEITSFELD VERTRIEB

12.1. KUNDENBETREUER/IN LOGISTIK

Der oder die Kundenbetreuer/in Logistik ist für den Kontakt zum Kunden verantwortlich. Er nimmt Aufträge entgegen, gibt sie intern an die zuständigen Stellen weiter und koordiniert vor- und nachgelagerte Prozesse. Außerdem bearbeitet er Reklamationen – sei es von Kunden oder aus dem eigenen Lager an Lieferanten und sorgt für die Lösung der Schwierigkeiten. Um den Überblick über aktuelle und alte Kontakte zu behalten, pflegt, sortiert und erneuert er die Kundendatenbank genauso wie die Artikelstammdaten. In engem Kontakt mit Kunden und Lieferanten arbeitet der Kundenbetreuer Logistik an der ständigen Verbesserung von Logistikprozessen und gibt Input sowie

Überblick Logistik-Berufe / Stand: August 2014

Verbesserungsvorschläge weiter. Kommunikationsfähigkeit und Organisationstalent sind wesentliche Eigenschaften eines guten Kundenbetreuers.

12.2. VERTRIEB LOGISTIK

Die Abteilung Vertrieb eines Unternehmens ist eng mit den Bereichen Marketing, Kommunikation und Kundenbetreuung vernetzt. Die Verantwortlichen planen und realisieren Verpackungs- und Marketingkonzepte und erstellen Potential-, Markt- und Produktanalysen. Sie bereiten Verhandlungen mit (Groß-)Kunden vor, führen diese und sind für die Abwicklung des Tages- und Projektgeschäfts mit den Kunden zuständig. Dazu gehören die Erstellung von Angeboten auf Grundlage von Kundenanforderungen sowie die Korrespondenz mit Kunden, Lieferanten, und Geschäftspartnern. Um den Überblick zu behalten, muss die Vertrags- und Projektdatenbank ständig gepflegt werden. Aktive telefonische Kundenberatung und After-Sales-Kontakt erfordern kommunikatives Talent und gegebenenfalls die Beherrschung von Fremdsprachen.