

**Berufsprofile**

**Dienstleistungen, Banken,  
Versicherungen und Finanzen**

# Dienstleistungen, Banken, Versicherungen und Finanzen

## Geld regiert die Welt – aber nicht immer

Geld ist das vorrangige Thema der meisten Berufe, die in dieser Broschüre vorgestellt werden – Geld, das man hat und zum Beispiel bei einer Bank anlegen möchte, Geld, das man nicht hat und daher von einer Bank leihen möchte, Geld, das man – in Form von Münzen oder Scheinen – in einen Automaten einwerfen oder einführen will, sei es, um zu parken, eine Cola zu ziehen oder eine Fahrkarte zu kaufen, und Geld, das man für die persönliche Sicherheit oder Vorsorge ausgeben möchte. Geld könnte auch der Inhalt eines Kuverts sein, mit dem die Kaufleute für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen tagtäglich zu tun haben, und um Geld geht es natürlich ebenfalls, wenn man als Kaufmann für Dialogmarketing Kunden von den Vorteilen eines Produktes überzeugen und zum Kauf animieren möchte. Ein wenig aus der Reihe fällt hier nur der Tierpfleger, denn der hat nun so gar nichts mit Geld am Hut. Aber seine Arbeit ist nur möglich, weil es zum Glück viele Menschen gibt, für die sich nicht alles nur ums Geld dreht.

Wie auch immer man es dreht und wendet – alle diese Berufe sind Dienstleistungsberufe. Hier muss man mit Freude, Motivation und manchmal auch mit viel Geduld bei der Arbeit sein. Ein Automatenfachmann etwa darf nicht nervös werden, wenn sich bei der Reparatur vor dem Bankautomaten eine lange Schlange bildet. Eine Kauffrau für Versicherungen und Finanzen muss motiviert bleiben, auch wenn sie die eine oder andere Absage von ihren Kunden bekommt. Und ein Investmentkaufmann braucht bei sinkenden Aktienkursen manchmal neben Geduld auch noch starke Nerven. Freude und Motivation benötigt natürlich auch ein Tierpfleger, dazu ein sehr gutes Einfühlungsvermögen und eine ausgezeichnete Beobachtungsgabe. Außerdem verlangen alle hier vorgestellten Ausbildungsberufe eine äußerst präzise Arbeitsweise sowie eine geschulte Aufmerksamkeit für die allgemeinen und besonderen Bedürfnisse von Kunden – oder eben von Gorillas, Elefanten und Erdhörnchen.

Mit der vorliegenden Broschüre möchte die IHK Köln berufliche Perspektiven im Bank-, Versicherungs- und Finanzwesen sowie hinsichtlich einiger spezieller Dienstleistungen aufzeigen und eine erste Entscheidungshilfe liefern, wie es nach der Schule weitergehen kann.

Die IHK Köln setzt sich fortwährend für die Aktualisierung und Erweiterung der Ausbildungsinhalte ein und nimmt für sämtliche hier aufgeführten Berufe die Zwischen- und Abschlussprüfungen ab. Bei allen Fragen zu den Profilen dieser Dienstleistungsberufe sowie bei der Suche nach einem geeigneten Ausbildungsplatz helfen die Ausbildungsberater/innen der IHK Köln gerne weiter. Und sollte es während der Ausbildung einmal Fragen oder Probleme geben, dann haben sie auch dafür immer ein offenes Ohr.

Ihre Industrie- und Handelskammer zu Köln

# Bankkaufleute

## Zahlenkenner mit Blick für Geld und Kundenwünsche

Sprüche über Bankkaufleute gibt es so einige: „Bankkaufleute müssen schlaue sein wie ein Fuchs, vertrauenswürdig wie ein Beichtvater und Nerven haben wie Schiffstau“, oder „Wichtigste Aufgabe des Bankkaufmanns: aus Kunden Freunde und aus Feinden Kunden zu machen“, oder auch „Bankkaufleute sind die gründlichsten Leser – denn sie wissen am Besten, was für Nachteile aus flüchtiger Lektüre entstehen können.“

Sprüche, die schon einige der Eigenschaften umreißen, die Bankkaufleute mitbringen sollten: Sie sollten gern mit Menschen zu tun haben, verantwortungsbewusst und eigenständig arbeiten können, gute Umgangsformen und ein gepflegtes Äußeres mitbringen, sich gut ausdrücken können und gerne mit Zahlen umgehen. Denn dann können sie bestens beraten rund um Geldanlage, Kontoführung, Kredite, Zahlungsverkehr oder auch Immobilienfinanzierung.

Der Name sagt natürlich schon, wo die meisten Bankkaufleute arbeiten: in Banken. In Sparkassen sind sie ebenso zu Hause wie bei Volks- und Raiffeisenbanken, bei Privatbanken oder Bausparkassen. Sie sind diejenigen, bei denen man sein erstes Girokonto eröffnet, sich über Kreditmöglichkeiten informiert oder fragt, wie das eigentlich mit einem Bausparvertrag funktioniert. Stehen Reisen ins Ausland an, dann kann man sich von den Bankkaufleuten erklären lassen, welche Währung gilt oder welche Gebühren bei Kartenzahlung im Ausland fällig werden. Und hat man Geld übrig, haben die Bankkaufleute Tipps rund um Wertpapiere oder andere Geldanlagen. Kurz und gut: Bankkaufleute sind die netten Menschen, die die Kunden der Bank beraten und über die Angebote und Konditionen informieren. Neben Kontoführung, Geld- und Vermögensanlage und Zahlungsverkehr stehen auch Rechtsthemen, der Umgang mit Informations- und Kommunikationssystemen, Marketing, Rechnungswesen oder auch das Thema Datenschutz auf dem Ausbildungsplan der Bankkaufleute.

Im Anschluss an die Ausbildung stehen viele Wege offen: Abiturienten entscheiden sich oft für ein betriebswirtschaftliches Studium im Anschluss an die Ausbildung, mit anderen Schulabschlüssen sind Fort- und Weiterbildungen bis hin zum Bankfachwirt/zur Bankfachwirtin oder zum Bankbetriebswirt/zur Bankbetriebswirtin möglich.

---

**Ausbildungsdauer: 3 Jahre**

**Ansprechpartner bei der IHK Köln:**

Caroline Prangenberg, [caroline.prangenberg@koeln.ihk.de](mailto:caroline.prangenberg@koeln.ihk.de)

Eva-Maria Müller-Hallmann, [eva-maria.muellerhallmann@koeln.ihk.de](mailto:eva-maria.muellerhallmann@koeln.ihk.de)

Robin Bentz, [robin.bentz@koeln.ihk.de](mailto:robin.bentz@koeln.ihk.de)

---

# Kaufleute für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen

## Damit das Geburtstagsgeschenk pünktlich auf dem Gabentisch steht

Oma Hertha möchte ihrem Enkel Erik ein großes Geschenk zum Geburtstag machen. Oma Hertha lebt in Hamburg, der Junge aber in Köln. Also verpackt Oma Hertha das Geschenk sorgfältig zu einem Paket. Gab es früher allein die Bundespost und danach die heutige Deutsche Post AG, so hat Oma Hertha heute die Wahl zwischen verschiedenen Unternehmen, die Sendungen aller Art befördern und Filialen eröffnet haben. Hat sich Oma Hertha für ein solches Unternehmen entschieden, macht sie sich auf den Weg und bringt das Geburtstagsgeschenk zum Standort des Post- oder Kurierdienstes. Dort arbeiten Experten, die nicht nur wissen, wie das Paket von Hamburg nach Köln gelangt: Sie beraten Oma Hertha, wie sie die Sendung am günstigsten verschickt, und sie garantieren ihr, dass das Paket pünktlich zum Geburtstag von Enkel Erik auf dem Gabentisch steht.

Kaufleute für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen planen und organisieren die Beförderung und den Umschlag von Sendungen aller Art – nicht nur am Schalter, sondern auch am Computer mit Internet und E-Mail. Zudem beraten sie Kunden und verkaufen Versanddienstleistungen, zum Beispiel Einschreiben, Geldsendungen, Luftpost, Frachtpost oder eben im Paketversand. Und wenn es besonders schnell gehen muss, organisieren sie die Express-Zustellung. Dabei kennen sich diese Kaufleute bestens in den Tarifen aus, wissen über die Zollbestimmungen anderer Länder genau Bescheid und nicht zuletzt bearbeiten sie auch Reklamationen, wenn ein Paket zu spät beim Empfänger angekommen oder sogar unterwegs verloren gegangen ist. Damit sind sie ebenso für Schadens-, Haftungs- und Versicherungsfälle zuständig.

Besonderen Service verlangen Groß- und Firmenkunden: Für sie entwickeln Kaufleute für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen besondere Angebote zu speziellen Konditionen. Verhandlungsgeschick ist also gefragt und man sollte nicht auf den Mund gefallen sein.

Arbeitgeber dieser Experten sind nicht nur Versandfirmen, sondern auch große Unternehmen, die zum Beispiel Waren versenden, und Speditionen. Dort planen die Fachleute Fahrtrouten sowie Transportmittel und organisieren den Personaleinsatz. Die Kaufleute sind also echte Logistik- und Organisationstalente, die nie den Überblick verlieren und gern am Computer arbeiten – etwa, um den Weg einer Sendung jederzeit überprüfen zu können. Sie erstellen und schreiben zudem Begleitpapiere und dokumentieren den Versand. Fremdsprachen-Kenntnisse sind von Vorteil, wenn das Unternehmen mit Firmen im Ausland zusammenarbeitet. Auch in Verwaltungen aller Art finden die Kaufleute übrigens Arbeit.

---

**Ausbildungsdauer: 3 Jahre**

### **Ansprechpartner bei der IHK Köln:**

Caroline Prangenberg, [caroline.prangenberg@koeln.ihk.de](mailto:caroline.prangenberg@koeln.ihk.de)

Eva-Maria Müller-Hallmann, [eva-maria.muellerhallmann@koeln.ihk.de](mailto:eva-maria.muellerhallmann@koeln.ihk.de)

Robin Bentz, [robin.bentz@koeln.ihk.de](mailto:robin.bentz@koeln.ihk.de)

---

# Fachangestellter Markt- und Sozialforschung

## Wissen, was die Menschen wollen

Ein neues Einkaufszentrum soll gebaut werden. Doch werden die Menschen wirklich dort einkaufen? Die Antwort auf diese Frage wird der Investor kaum dem Zufall überlassen. Er wird alle Fakten über die Stadt und die Geschäfte der Umgebung sammeln. Und er wird versuchen herauszubekommen, was die potenziellen Kunden wirklich wollen. Hier kommen die Fachangestellten für Markt- und Sozialforschung ins Spiel. Sie haben das Knowhow, um eine groß angelegte Befragung der Menschen im Einzugsgebiet durchzuführen.

Umfragen spielen in der Konsumwelt eine immer größere Rolle. Wer etwas herstellt oder anbietet, will vorher möglichst genau wissen, wie seine Erfolgchancen stehen. Die Fachangestellten helfen dabei, genau das heraus zu finden. Sie arbeiten in Instituten oder bei großen Unternehmen mit eigenen Marktforschungsabteilungen. Auch Versicherungen, Banken und große Werbeagenturen verlassen sich auf die Marktforschung. Die Fachangestellten wissen, wie eine Umfrage geplant, vorbereitet und ausgeführt wird. Sie organisieren den Einsatz der Interviewer und schulen sie im richtigen Umgang mit den Befragten, ganz gleich ob die Umfrage am Telefon oder per Fragebogen erfolgt. Und auch bei Tests von Produkten haben die Fachangestellten für Markt- und Sozialforschung die Organisation im Griff.

Kommen die Ergebnisse ins Haus, startet eine neue Phase der vielseitigen Arbeit: die Auswertung. Die Daten werden erfasst, codiert, auf ihre Plausibilität überprüft und schließlich in Form von Grafiken und Tabellen so aufbereitet, dass sie dem Auftraggeber der Untersuchung klar und verständlich präsentiert werden können. Auch wenn die Fachangestellten den Großteil ihrer Arbeit im Büro am Bildschirm verrichten, so sind sie doch immer nah an den Menschen: Sie spüren den Puls der Zeit, erfahren als erste, was die Leute auf der Straße bewegt. Und das nicht nur bei Fragen des Konsums, sondern in Meinungs- und Sozialforschungsinstituten auch bei gesamtgesellschaftlichen Entwicklungen.

Auch wenn sich die Arbeit der Markt- und Sozialforscher nicht immer so öffentlichkeitswirksam wie in den Prognosen vor Bundestagswahlen darstellt: Die Branche kann auf viele Fragen eine Antwort geben. Auch auf die, wie sich ein spannender Beruf erlernen lässt, mit dem man immer „up to date“ bleibt.

---

**Ausbildungsdauer: 3 Jahre**

### **Ansprechpartner bei der IHK Köln:**

Caroline Prangenberg, [caroline.prangenberg@koeln.ihk.de](mailto:caroline.prangenberg@koeln.ihk.de)

Eva-Maria Müller-Hallmann, [eva-maria.muellerhallmann@koeln.ihk.de](mailto:eva-maria.muellerhallmann@koeln.ihk.de)

Robin Bentz, [robin.bentz@koeln.ihk.de](mailto:robin.bentz@koeln.ihk.de)

---

## Zwischen Pinguin und Löwe

Warum herrscht heute schlechte Stimmung bei den Gorillas? Was dem Besucher des Zoos vielleicht gar nicht auffällt, merken die Tierpfleger schon von weitem. Sie kennen ihre behaarten Artverwandten. Und sie wissen, wie sie sich in deren Welt zu verhalten haben. Vielleicht lässt sich die Laune bei den Gorillas heben, indem sie ihr Futter heute nicht einfach vorgesetzt bekommen, sondern es sich suchen müssen. Oder ist ein Affe erkrankt? Was Tiere brauchen, was ihnen gut tut und ihnen schadet, das lernen angehende Tierpfleger. Dass sie ein besonderes Einfühlungsvermögen für Tiere haben sollten, versteht sich. Doch auch die Fähigkeit, genau zu beobachten, ist nötig. Und schließlich gehört auch Charakterstärke zu dieser befriedigenden Arbeit. Nicht nur, weil viele Tiere echte Dickköpfe sein können, sondern auch weil etwa die Aufzucht von Jungtieren Durchhaltevermögen erfordert. Schließlich übernehmen die Tierpfleger Verantwortung für lebendige Wesen. Die Arbeit im Zoo zwischen Giraffe, Pinguin und Löwe ist sicher der Klassiker bei den Tierpflegern. Doch es gibt weitere Arbeitgeber. Etwa Tierheime und Tierpensionen. In diesem Bereich bietet sich für erfahrene Tierpfleger auch die Chance zur beruflichen Selbständigkeit. Besondere Fähigkeiten sind in Tierheimen gefragt, weil viele der dort lebenden Tiere schlechte Erfahrungen mit Menschen gemacht haben. Da ist besonders viel Geduld gefragt. Ebenso gehört die Planung und Einrichtung artgerechter Käfige oder Stallungen zur Arbeit. Wie im Zoo, so sind die Tierpfleger auch in Heimen und Pensionen dafür zuständig, dass der Lebensraum der Tiere den hygienischen Anforderungen entspricht, Kot wegschippen gehört also auch zum Job. Tierpfleger, die in Tierkliniken und in Tierarztpraxen angestellt sind, haben ein anderes Arbeitsumfeld. Sie assistieren bei operativen Eingriffen, verabreichen Medikamente und beobachten den Genesungsprozess der tierischen Patienten. Auch Tiere, mit denen für die pharmazeutische oder die kosmetische Industrie Experimente durchgeführt werden, bedürfen der Fürsorge von Tierpflegern. Außerdem helfen die gut ausgebildeten Tierfreunde in Forschungseinrichtungen bei Untersuchungen im Labor und unterstützen die Wissenschaftler bei der Auswertung von Zell- oder Gewebeproben. Für Tierpfleger bieten sich also viele Möglichkeiten, Verantwortung zu übernehmen.

---

**Ausbildungsdauer: 3 Jahre**

**Ansprechpartner bei der IHK Köln:**

Caroline Prangenberg, [caroline.prangenberg@koeln.ihk.de](mailto:caroline.prangenberg@koeln.ihk.de)

Eva-Maria Müller-Hallmann, [eva-maria.muellerhallmann@koeln.ihk.de](mailto:eva-maria.muellerhallmann@koeln.ihk.de)

Robin Bentz, [robin.bentz@koeln.ihk.de](mailto:robin.bentz@koeln.ihk.de)

---

# Investmentfondkaufleute

## Den Kapitalmarkt stets im Auge

Wer gerne mit Geld hantiert und auch noch gut mit Zahlen umgehen kann, für den bietet sich eine Ausbildung zum Investmentfondkauffrau oder Investmentfondkaufmann geradezu an. Im Berufsalltag kommt es jedoch darauf an, auf schnelle Entscheidungen treffen zu können und ein großes Verantwortungsbewusstsein für das Vermögen der Kundschaft zu beweisen. Um diese Gewissenhaftigkeit zu gewährleisten, stellen die meisten Kreditinstitute oder Kapitalanlagegesellschaften oftmals nur Schulabgänger mit Hochschulreife ein. Mindestens ein mittlerer Bildungsabschluss muss es demnach sein, wenn man in diesem Beruf die dreijährige, duale Ausbildung im Betrieb und der Berufsschule anstrebt.

Wertpapiere werden nicht nur im Inland, sondern auch im Ausland bewertet, um so Fondsmanager im Unternehmen unterstützen zu können und neue Fonds zu starten. Fundierte Fremdsprachenkenntnisse sind damit unerlässlich. Und Teamarbeit ist somit eine der Anforderungen, die an die Auszubildenden gestellt wird. Denn die Berichte, die dort erstellt werden, gehen an interne und externe Stellen des Unternehmens.

Hervorragende Mathematik-Kenntnisse und ein fundiertes Allgemeinwissen in der Wirtschaft sind Voraussetzung, um Bilanzkennzahlen von Unternehmen deuten zu können. Zusätzlich sollte die weltpolitische Lage nicht außer Betracht gelassen werden, denn ihre schnelle Erfassung hat entscheidenden Einfluss auf die Entscheidungen, die der Finanzexperte treffen muss, um das Kapital der Fonds zu vermehren. Dafür ist auch die tägliche Zeitungslektüre ist unerlässlich, will man beispielsweise Rohstoffpreise im Auge behalten. So können etwa milde Winter ausschlaggebend sein für solche Preise. Deutsche Zeitungen allein reichen daher nicht. Deshalb sind besonders gute Englisch-Kenntnisse wichtig: Viele Informationen gibt es nur in dieser Sprache. Zahlen, Daten und Fakten bestimmen den Alltag der Investmentfondkaufleute.

Investmentfondkaufleute haben eigene Weiterbildungsmöglichkeiten nach der Ausbildung: Sie können etwa den Weg des Investmentfachwirt einschlagen. Die Chance, sich weiterzuqualifizieren oder vom Betrieb übernommen zu werden, ist in diesem Beruf sehr groß. Auch der Weg in die Selbständigkeit bietet sich an, denn es besteht die Möglichkeit, als Börsenmakler/in, als Finanzdienstleistungsberater/in oder in der Investmentberatung tätig zu werden.

---

**Ausbildungsdauer: 3 Jahre**

**Ansprechpartner bei der IHK Köln:**

Caroline Prangenberg, [caroline.prangenberg@koeln.ihk.de](mailto:caroline.prangenberg@koeln.ihk.de)

Eva-Maria Müller-Hallmann, [eva-maria.muellerhallmann@koeln.ihk.de](mailto:eva-maria.muellerhallmann@koeln.ihk.de)

Robin Bentz, [robin.bentz@koeln.ihk.de](mailto:robin.bentz@koeln.ihk.de)

---

# Kaufmann für Versicherungen und Finanzen

## Nicht auf den Mund gefallen

Keine Scheu vor dem Kontakt mit anderen Menschen sollten Kaufleute für Versicherungen und Finanzen zeigen. Ist es doch ihr Job, mit dem Kunden Termine zu vereinbaren und diese von Produkten des Arbeitgebers überzeugen zu können. Aufgeteilt ist diese duale Ausbildung in zwei Fachbereiche: Versicherungen und Finanzen. Während dieser dreijährigen Lehre muss sich der Auszubildende also im dritten Jahr für eine Fachrichtung entscheiden.

Zu den grundlegenden Aufgaben der Kaufleute für Versicherungen und Finanzen gehört neben der Beratung auch die Fähigkeit, den individuellen Bedarf des Kunden analysieren zu können. Selbstständigkeit und Terminorganisation sind bei diesem Beruf also Voraussetzungen für den Erfolg. Diese Kauffrauen und Kaufmänner wissen das Instrument des Rechnungswesens und die Ergebnisse des Controllings für ihr Handeln zu nutzen. Auch die Gesetzeslage für verschiedene Versicherungs- und Finanzdienstleistungen behalten sie dabei unbedingt im Auge, um Kunden telefonisch oder persönlich über den optimalen Versicherungsschutz beraten zu können. Tätig sind diese Fachkräfte meist bei Versicherungsunternehmen, Wirtschaftsunternehmen der Industrie und des Handels sowie anderen Dienstleistungsunternehmen. Sie sollten zudem nicht davor zurückschrecken, im Innendienst die Daten der Kunden am Computer pflegen zu müssen. Einen üblichen Bürojob muss man allerdings hier nicht erwarten.

In der Fachrichtung „Versicherungen“ wählen die Lehrlinge zwei Spezialisierungen aus den folgenden Qualifikationen aus, den Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge oder Versicherungen für gewerbliche und private Kunden. Zudem gibt es die Wahlbausteine Marketing, Risikomanagement, Agenturbetrieb sowie die Kundengewinnung und Kundenbindung. Die Arbeit mit dem Computer ist in diesem Beruf unabdingbar.

In der Fachrichtung „Finanzen“ werden Kunden dagegen bei der Wahl der betrieblichen Altersvorsorge unterstützt. Fragen zu Wertpapieranlagen und zur Immobilienfinanzierung kann der Auszubildende nach seiner Lehre beantworten und Finanzierungsangebote selbst erstellen. Ein sicheres und überzeugendes Auftreten bei der Vermittlung der vertriebenen Produkte gehören zu den Fähigkeiten guter Kaufleute in diesem Bereich. Zusätzlich sollte die aktuelle politische und rechtliche Lage weltweit im Auge behalten werden, um eine optimale Bedarfsanalyse machen zu können.

---

**Ausbildungsdauer: 3 Jahre**

**Ansprechpartner bei der IHK Köln:**

Caroline Prangenberg, [caroline.prangenberg@koeln.ihk.de](mailto:caroline.prangenberg@koeln.ihk.de)

Eva-Maria Müller-Hallmann, [eva-maria.muellerhallmann@koeln.ihk.de](mailto:eva-maria.muellerhallmann@koeln.ihk.de)

Robin Bentz, [robin.bentz@koeln.ihk.de](mailto:robin.bentz@koeln.ihk.de)

---

# Personaldienstleistungskaufleute

## Verantwortung für berufliche Karrieren

Der Konjunkturmotor ist angesprungen, in zahlreichen Branchen werden qualifizierte Arbeitskräfte gesucht. Nicht jeder Betrieb kann gleich feste Stellen ausschreiben oder hat ausreichend Kapazitäten, aufwändige Bewerbungsverfahren durchzuführen. Unternehmen A muss auf saisonale Auf- und Abschwünge reagieren, Betrieb B dagegen sucht spezielle Fachkräfte für einen großen Auftrag, Schweißer für eine besondere Produktlinie zum Beispiel. Personal muss her, um den Anforderungen gerecht werden zu können. Der Arbeitsmarkt aber ist schwierig, bestimmte Qualifikationen sind Mangelware. Da setzt die spannende Aufgabe der Personaldienstleistungskaufleute an.

Was andere vor der Arbeit zum Frühstück machen, gehört zu ihrem Job: Sie lesen Zeitung und studieren Internet-Portale. Schließlich müssen sie den Markt im Auge behalten. Zu den Kernaufgaben gehören nämlich die Beschaffung von Personal und die Koordination ihres Einsatzes. Dafür müssen Personaldienstleistungskaufleute Anzeigen formulieren und in den geeigneten Medien publizieren. Zuvor aber analysieren sie die Arbeitsabläufe und -umgebung ihrer Kunden, um die spezifischen Anforderungen an die Bewerber zu entwickeln. Die Spezialisten für Arbeitskräfte müssen aber noch weit mehr können.

Zu ihren Kompetenzen gehören ein gutes Einfühlungsvermögen und ausgeprägte Kommunikationsfähigkeiten. Denn sie müssen in Bewerbungsgesprächen, die sie selbst führen, Stärken und Schwächen erkennen, damit das Anforderungsprofil des Kunden und die Fähigkeiten des Arbeitnehmers aufeinanderpassen. Auch Konfliktfähigkeit ist gefragt, immerhin kommen Personaldienstleistungskaufleute um Kündigungen nicht umhin, müssen Verhandlungen über Gehälter führen, mit den Bewerbern ebenso wie mit den Unternehmen. Beim Verfassen von Zeugnissen wird ihnen ein hohes Maß an Verantwortungsbewusstsein abverlangt, immerhin geht es um Berufskarrieren.

Der Computer ist ein wichtiges Instrument, doch die Personaldienstleister haben viele Kontakte mit Menschen. Im Konferenzraum akquirieren sie Aufträge und gewinnen Unternehmen als Kunden. Oder sie führen in Besprechungsräumen Gespräche mit neuen Arbeitnehmern, die sie im Auftrag für Firmen suchen. Sie entwickeln Konzepte für die Personalentwicklung und stellen Weiterbildungen vor. Ausgeprägte Kenntnisse erwerben sie in Fragen des Arbeits- und Datenschutzes, des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes oder der Unfallverhütungsvorschriften.

Erst seit dem Jahr 2008 gibt es diesen Ausbildungsberuf. Personaldienstleistungskaufleute arbeiten meist in Personaldienstleistungsunternehmen, Personalabteilungen größerer Unternehmen oder bei Personalberatungen. Ihr Aufgabenspektrum beinhaltet ebenso die Personalsachbearbeitung, inklusive der Gehaltsabrechnungen. Gute Mathematikkenntnisse sind dafür genau so gefragt wie für die Kalkulation von Angeboten oder kaufmännische Anforderungen wie Controlling und Steuerung.

Die Ausbildung in diesem Beruf findet sowohl beim Arbeitgeber als auch in einer Berufsschule statt. Gute mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit in Deutsch stehen am Anfang, schließlich müssen Anzeigen geschrieben und Menschen beraten werden, damit die richtigen Partner zueinander finden.

---

**Ausbildungsdauer: 3 Jahre**

### **Ansprechpartner bei der IHK Köln:**

Caroline Prangenberg, caroline.prangenberg@koeln.ihk.de

Eva-Maria Müller-Hallmann, eva-maria.muellerhallmann@koeln.ihk.de

Robin Bentz, robin.bentz@koeln.ihk.de

---

# Kaufleute–Dialogmarketing

## Der heiße Draht zum Kunden

Die Frau am Telefon ist sehr aufgeregt. „Ich hatte Größe 39 bestellt, nicht 38. Am Wochenende ist die Hochzeit, und ich stehe ohne Schuhe da!“ Wenn Kaufleute für Dialogmarketing von Kunden angerufen werden, bekommen sie selten eine Lobeshymne zu hören. Oft sind die Anrufer unzufrieden mit dem Unternehmen, bei dem sie etwas gekauft haben. Da heißt es erst einmal: Ruhe bewahren, höflich bleiben und genau herausfinden, worum es geht. Und dann die Lösung für das Problem suchen. Also: schnell den Auftrag mit richtiger Größe ans Lager und hinaus mit dem Paket an die Braut.

Doch Kaufleute für Dialogmarketing arbeiten auch in Industrieunternehmen. Und da rufen keine heiratswilligen Frauen an, sondern zum Beispiel Manager anderer Unternehmen, die auf ein wichtiges Zulieferteil für ihre eigene Produktion warten. Wer den Kontakt zum Kunden hält, sollte also genau wissen, worum es geht. Die Fähigkeit, auch unter Stress gut zuhören und sich gut ausdrücken zu können, braucht man dabei auf jeden Fall – ganz gleich, ob die Anfrage oder Beschwerde per Telefon, E-Mail oder persönlich im Kundencenter vorgebracht wird. Und Überzeugungskraft ist gefragt, wenn die Kunden aktiv kontaktiert werden, um ihnen etwas zu verkaufen.

Um erfolgreich verhandeln zu können, lernen Service-Fachkräfte und Kaufleute für Dialogmarketing in ihrer Ausbildung daher nicht nur Kommunikationsstrategien. Auch die Gestaltung und der Abschluss von Verträgen gehören zu ihrem Handwerk. Da sie ihr Ohr direkt am Kunden haben, sind sie auch gefragt, wenn es um die Entwicklung neuer Dienstleistungsangebote geht. Sie wenden die Strategien zur Kundengewinnung und deren Bindung nicht nur an, sondern kontrollieren mit Hilfe spezieller Computerprogramme auch, wie erfolgreich sich Dienstleistungen und Produkte an den Mann und die Frau bringen lassen.

So vielseitig wie diese Aufgaben sind auch die möglichen Arbeitgeber. Das können neben Call- und Service-Centern von Unternehmen aus Industrie, Handel und dem Dienstleistungssektor zunehmend auch Institutionen des Öffentlichen Dienstes sein.

---

**Ausbildungsdauer: 2 Jahre bzw. 3 Jahre**

### **Ansprechpartner bei der IHK Köln:**

Caroline Prangenberg, [caroline.prangenberg@koeln.ihk.de](mailto:caroline.prangenberg@koeln.ihk.de)

Eva-Maria Müller-Hallmann, [eva-maria.muellerhallmann@koeln.ihk.de](mailto:eva-maria.muellerhallmann@koeln.ihk.de)

Robin Bentz, [robin.bentz@koeln.ihk.de](mailto:robin.bentz@koeln.ihk.de)

---

# Automatenfachmann/-frau

## Zwischen Technik und Schreibkram

Manchmal muss es einfach schnell gehen. Es ist Mittagszeit, und in der Schalterhalle der Bank hat sich vor dem defekten Geldautomaten bereits eine kleine Warteschlange gebildet. Viele Kunden nutzen die kurze Mittagspause, um ihre Geldgeschäfte zu erledigen. Jetzt kann nur der eiligst herbeigerufene Automatenfachmann oder die Automatenfachfrau helfen. Ruhig und mit Übersicht werden die einzelnen Funktionen und Bauteile solange überprüft, bis der Fehler gefunden ist und behoben werden kann. Dass einige Kunden bereits ungeduldig nörgeln, darf Automatenfachleute nicht in ihrer Konzentration stören. Heute handelt es sich um einen Softwarefehler, also bleibt der Werkzeugkasten dieses Mal zu und der Laptop zum Aufspielen einer neuen Software kommt zum Einsatz. Bei der nächsten Bankfiliale ist das vielleicht anders.

Automatenfachleute sind viel unterwegs und müssen sich immer wieder auf neue Herausforderungen einstellen. Verständnis für technische Zusammenhänge und Abläufe sowie handwerkliche Fähigkeiten sind daher erforderlich, um diesen Beruf mit Freude auszuüben. Aber Technik allein ist nicht alles. Ebenso wichtig ist der persönliche Kontakt, denn die Fachleute beraten ihre Kunden über die verschiedenen Automatentypen und den nach rechtlichen Vorschriften geeigneten Standort. Oder schlicht dahingehend, wie der Getränke-, Zigaretten-, Verpflegungs-, Zeiterfassungs- oder Unterhaltungsautomat nach Inbetriebnahme durch die Automatenfachleute funktioniert. Sorgen sie auch dafür, dass die Warenbestände regelmäßig überprüft und das Verfallsdatum von Lebensmitteln kontrolliert wird? Sicher, auch diese Aufgaben erledigen die Automatenfachleute. Sie ersetzen fehlende Produkte und tauschen abgelaufene Waren aus. Sie dokumentieren, ob sich ein Produkt besser verkauft als das andere, mehr Kurz- oder Langzeittickets erworben werden und ermitteln so den tatsächlichen Bedarf. Während ihrer dreijährigen Ausbildung lernen sie den kaufmännischen und logistischen Umgang mit Waren sowie die Abrechnung und den Kassenabschluss der einzelnen Automaten. Ebenso den Umgang mit Reklamationen und die Dokumentation von Störungen.

Womit wir bei den Bürotätigkeiten wären: Je nach persönlicher Neigung können Automatenfachleute einen Schwerpunkt auf kaufmännische Arbeiten legen. Dann kalkulieren sie Preise, erstellen Rechnungen über die von ihnen erbrachten Leistungen oder koordinieren den Personaleinsatz. Mehr Lust auf den Verkauf von Geräten? Auch diese Richtung ist möglich, ebenso wie die Mitarbeit bei Marketing- und Werbemaßnahmen zur Gewinnung neuer Kunden.

Automatenfachleute arbeiten für Hersteller von Unterhaltungs-, Getränke-, Waren- oder Verpflegungsautomaten. Außerdem bei Automatenbetreibern wie Parkhausbetrieben, Geldinstituten oder Verkehrsunternehmen.

---

**Ausbildungsdauer: 3 Jahre**

**Ansprechpartner bei der IHK Köln:**

Caroline Prangenberg, caroline.prangenberg@koeln.ihk.de

Eva-Maria Müller-Hallmann, eva-maria.muellerhallmann@koeln.ihk.de

Robin Bentz, robin.bentz@koeln.ihk.de

---

# Fachkraft Automatenervice

## Service rund um den Automaten

Gedränge vor dem Fahrkartenautomaten an der U-Bahn-Haltestelle. Die Stimmung ist gereizt. Alle wollen nur eines: schnell eine Karte kaufen und rein in die nächste U-Bahn. Einer empfiehlt, dem Ding einfach mal einen Stoß zu versetzen, jemand anderes tippt wild auf den Tasten herum. Doch es hilft nichts, der Fahrkartenautomat ist defekt und gibt keine Fahrscheine mehr aus. Jetzt schlägt die Stunde der Fachkräfte für Automatenervice. Unbeeindruckt von der hektischen Betriebsamkeit an der U-Bahn-Station überprüfen sie die einzelnen Funktionen, suchen und beheben den Fehler. Ein defektes Bauteil muss ausgetauscht werden. Dabei dringen die Fachkräfte für Automatenervice ins Innere des Automaten vor und die Hände bleiben selten sauber. Apropos sauber: schnell noch eine Reinigung vorgenommen, und die Fahrgäste können ihre Karten wieder störungsfrei kaufen.

Weiter geht's zum nächsten Auftrag, der Laufzettel ist prall gefüllt. Denn sie stehen überall, die Geld-, Getränke-, Kaffee-, Zeiterfassungs- oder Unterhaltungsautomaten. Und es werden immer mehr. Ein Unternehmen möchte auf vielfachen Wunsch der Mitarbeiter einen Süßigkeiten- und Müsliriegel-Automaten aufstellen. Wo wäre der geeignete Platz? Welcher Gerätetyp ist sinnvoll? Und wie funktioniert das ausgewählte Modell? Zu den Aufgaben der Fachkräfte für Automatenervice gehört auch die Beratung der Kunden, von den rechtlichen Vorschriften beim Standort oder der Größe des Automaten bis hin zur Einweisung in die Funktionsweise des Gerätes. Sie vereinbaren mit dem Unternehmen die regelmäßige Überprüfung der Warenbestände und des Verfallsdatums der Lebensmittel. Abgelaufene Waren werden ausgetauscht, fehlende Produkte aufgefüllt. Dazu wünscht das Unternehmen eine Dokumentation über das Verbrauchsverhalten der Mitarbeiter, um den tatsächlichen Bedarf zu ermitteln. Kein Problem für die Fachkräfte für Automatenervice. Während ihrer zweijährigen Ausbildung lernen sie den kaufmännischen und logistischen Umgang mit Waren sowie wie die Abrechnung und den Kassenabschluss der einzelnen Automaten kennen. Ebenso die Bearbeitung von Reklamationen und die Dokumentation der Störungen. Diese Arbeiten werden in der Regel im Büro erledigt.

Als Fachkraft für Automatenervice ist man einerseits viel unterwegs, begegnet unterschiedlichen Menschen und muss dazu noch eine gewisse Leidenschaft für Technik und damit ein Verständnis für technische Abläufe besitzen. Andererseits darf man vor kaufmännischen Büro-tätigkeiten nicht zurückschrecken.

Arbeitgeber finden angehende Fachkräfte für Automatenervice in den Herstellern von Unterhaltungs-, Getränke-, Waren- oder Verpflegungsautomaten. Außerdem bei Automatenbetreibern wie Parkhausbetrieben, Geldinstituten oder Verkehrsunternehmen.

---

**Ausbildungsdauer: 2 Jahre**

**Ansprechpartner bei der IHK Köln:**

Caroline Prangenberg, caroline.prangenberg@koeln.ihk.de

Eva-Maria Müller-Hallmann, eva-maria.muellerhallmann@koeln.ihk.de

Robin Bentz, robin.bentz@koeln.ihk.de

---