

# IMAGETRÄGER FAHRER

## **Impressum**

© 2024 DEGENER Verlag GmbH,  
Sydney Garden 7,  
30539 Hannover,  
www.degener.de

Auflage 1, April 2024

Text: DEGENER Verlag GmbH  
Redaktion: DEGENER Verlag GmbH  
Gestaltung: DEGENER Verlag GmbH

Bildmaterial:  
Adobe Systems Software Ireland Limited  
DEGENER Verlag GmbH  
Koblenzer Verkehrsbetriebe

Druck: Silber Druck oHG, Lohfelden

Haftungsausschluss:  
Gesetzliche Änderungen vorbehalten.  
Eine Haftung, die über den Ersatz fehlerhafter  
Druckexemplare hinausgeht, ist ausgeschlossen.

Das Werk ist einschließlich aller seine Teile  
urheberrechtlich geschützt. Eine Verwertung  
außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsge-  
setzes bedarf der schriftlichen Zustimmung des  
DEGENER Verlags. Die unbefugte Vervielfältigung  
jeder Art, Übersetzungen, Mikroverfilmung und  
die Einspeicherung und Verarbeitung in elektro-  
nische Systeme ist untersagt. Zuwiderhandlun-  
gen können straf- und zivilrechtliche Sanktionen  
nach sich ziehen.

**Artikel-Nr. 41139**

## Liebe Leserin, lieber Leser,

ein positives Unternehmensbild ist wichtig für den Erfolg und die Zukunft des Unternehmens und damit auch für Ihren Arbeitsplatz als Berufskraftfahrer. Das gilt für den Güterkraftverkehr wie auch beim Personenkraftverkehr gleichermaßen. Sie als Berufskraftfahrer haben darauf einen Einfluss. Wie genau dieser Einfluss aussehen kann und was Sie damit in und für Ihr Unternehmen bewirken können zeigt Ihnen dieser Teilnehmerband.

Sie werden sehen, dass Ihr Auftreten, Ihre Kompetenz und Ihre Fähigkeiten das Image des Unternehmens beeinflussen. Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Sauberkeit, Servicebereitschaft, persönliches Auftreten, Verhinderung von Konflikten, Umgang mit Beschwerden sind nur einige Stichwörter aus dem Gesamthalt. Sie müssen sich immer bewusst sein, dass Sie eine Tätigkeit im Kundendienst ausführen.

Dabei geht dieser Teilnehmerband auch auf die aktuellen Veränderungen und Arbeitsbedingungen der Branche ein - Stichwort Pandemie und ihr Einfluss auf die Branche.









Herrn Schäfer ist eine fiktive Figur in diesem Teilnehmerband, er möchte Ihnen die Inhalte durch realitätsnahe Praxisbeispiele näherbringen und verdeutlichen.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit werden einige Bezeichnungen nur in der männlichen Sprachform verwendet. Bitte fühlen Sie sich, liebe Leserin, lieber Leser, dadurch gleichermaßen angesprochen.

Viel Freude beim Lernen und Kennenlernen von neuem Wissen in dieser Weiterbildung und allzeit gute Fahrt wünscht Ihnen

das Team des DEGENER Verlag

## Legende

-  » **PARAGRAPH**  
Originaltext aus dem Gesetz
-  » **FRAGE**  
Fragen aus der Praxis
-  » **INFO**  
Merksätze
-  » **PRAXISTIPP/PRAXISWISSEN**  
Tipps aus der Praxis
-  » **BUCH**  
Verweise auf weitere Lektüre/Nachschlagemöglichkeiten
-  » **ARBEITSBLATT**  
Zur Wiederholung und Vertiefung von gelernten Inhalten

### LERNZIEL – LISTE DER KENNISBEREICHE

- |     |                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.4 | Sensibilisierung für die Bedeutung einer guten körperlichen und geistigen Verfassung |
| 3.6 | Fähigkeit zu einem Verhalten, das zu einem positiven Image des Unternehmens beiträgt |
| 3.7 | Kenntnis des wirtschaftlichen Umfelds des Güterkraftverkehrs und der Marktordnung    |
| 3.8 | Kenntnis des wirtschaftlichen Umfelds des Personenkraftverkehrs und der Marktordnung |

**Imageträger Fahrer**

<b>1. Das Unternehmensbild und seine Bedeutung .....</b>	<b>7</b>
1.1 Ziele des Unternehmens .....	7
<b>2. Imageträger Kraftfahrer .....</b>	<b>8</b>
2.1 Rollen des Berufskraftfahrers .....	9
2.2 Gesprächspartner .....	10
Arbeitsblatt 1 .....	13
2.3 Erscheinungsbild und Auftreten .....	14
Arbeitsblatt 2 .....	16
2.4 Sprache und Körperhaltung .....	17
2.5 Verhaltenstipps .....	18
Arbeitsblatt 3 .....	19
<b>3. Branchenzuordnung .....</b>	<b>20</b>
3.1 Güterkraftverkehr .....	20
3.2 Verhaltenstipps .....	22
Arbeitsblatt 4 .....	23
3.3 Personenkraftverkehr .....	24
3.4 Verhaltenstipps .....	25
Arbeitsblatt 5 .....	26
<b>4. Unternehmensbild im Alltag .....</b>	<b>27</b>
4.1 Arbeitsorganisation .....	27
4.2 Verhaltenstipps .....	27
Arbeitsblatt 6 .....	28
4.3 Beförderungs- und Ablieferungshindernisse .....	29
4.4 Verhaltenstipps .....	31
Arbeitsblatt 7 .....	32
<b>5. Image in der Pandemie .....</b>	<b>33</b>
5.1 Hindernisse für die Fahrer .....	33
5.2 Verhaltenstipps .....	34
5.3 Auswirkungen für die Unternehmen .....	35
5.4 Einfluss auf das Unternehmensimage .....	37
5.5 Einfluss auf das Fahrerimage .....	37
5.6 Verhaltenstipps .....	39

# INHALTSVERZEICHNIS

---

5.7	Konsequenzen der Kraftfahrer .....	39
	Arbeitsblatt 8.....	40
<b>6.</b>	<b>Fahrzeug als Imageträger.....</b>	<b>41</b>
6.1	Möglichkeiten mit Fahrzeug.....	41
	Arbeitsblatt 9.....	43
<b>7.</b>	<b>Wartung des Fahrzeugs.....</b>	<b>44</b>
7.1	Eindruck beim Kunden .....	44
7.2	Sinn und Zweck einer Abfahrtkontrolle.....	46
7.3	Verhaltenstipps .....	48
	Arbeitsblatt 10 .....	49
7.4	Sinnvolle Reihenfolge.....	50
7.5	Abfahrtkontrolle innen .....	51
7.6	Verhaltenstipps .....	53
	Arbeitsblatt 11.....	54
7.7	Abfahrtkontrolle außen .....	55
7.8	Verhaltenstipps .....	60
	Arbeitsblatt 12 .....	61
7.9	Sicherheitsausstattung .....	62
7.10	Verhaltenstipps .....	64
	Arbeitsblatt 13 .....	65
7.11	Folgen einer nicht erfolgten Abfahrtkontrolle.....	67
7.12	Verhaltenstipps .....	68
	Arbeitsblatt 14 .....	69
<b>8.</b>	<b>Kommerzielle und finanzielle Konsequenzen eines Rechtstreits.....</b>	<b>70</b>
8.1	Zivilrechtliche Rechtsstreite.....	70
	Arbeitsblatt 15 .....	71
8.2	Arbeitsrechtsstreite.....	72
	Arbeitsblatt 16 .....	75
8.3	Ordnungswidrigkeiten- und Strafverfahren.....	76
	Lösungen .....	78

## 1. Das Unternehmensbild und seine Bedeutung

Ein Kraftfahrer stellt einen mobilen Manager dar, der durch Wissen und Können sowie durch die Qualität der Arbeit maßgeblich zur störungsfreien Beförderung aller Art und zum Unternehmenserfolg beiträgt. Sie transportieren Waren und Personen sowie auch das Image der Spedition nach außen.

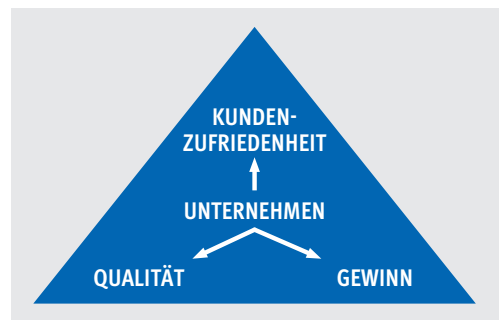
In der täglichen Praxis stehen Sie vor ständig neuen Herausforderungen. Durch die wachsende Berufserfahrung erwerben Sie ständig neues Wissen und bekommen Routine bei der Durchführung Ihrer Arbeit.



### 1.1 Ziele des Unternehmens

Ziele des Unternehmers sind Kundenzufriedenheit und ein hoher Qualitätsstandard bei gleichzeitiger Kostensenkung.

Sie können durch Ihre Arbeitsweise, Ihr Verhalten und Ihr Auftreten einiges für die Wirtschaftlichkeit, die Konkurrenzfähigkeit und damit für den Erfolg Ihres Unternehmens und ihren Arbeitsplatz tun.



## 2. Imageträger Kraftfahrer

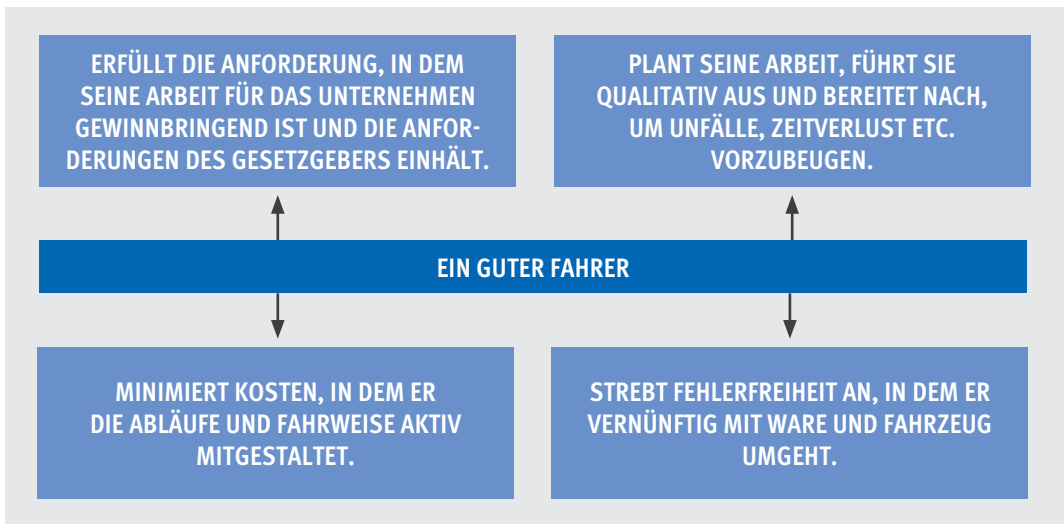
Sie als Fahrer tragen das Image des Unternehmens nach außen. Folgende Faktoren können sie positiv wie negativ beeinflussen:

- Fahrzeugzustand
- Verhalten im Straßenverkehr
- Verhalten in der Öffentlichkeit

Der Fahrer stellt also ein Qualitäts-Symbol für das Unternehmen in der Öffentlichkeit dar. Meist werden für dieses Symbol vier Forderungen maßgeblich definiert.

### » IMAGE

Der Begriff „Image“ (engl.) bedeutet „Bild“. Es ist ein Bild das Menschen von Personen, Unternehmen oder Gegenständen haben. Es entsteht in erster Linie auf Gefühlsebene und wird durch Informationen und Wahrnehmung gebildet. Es kann sowohl negative als auch positive Verknüpfungen umfassen.

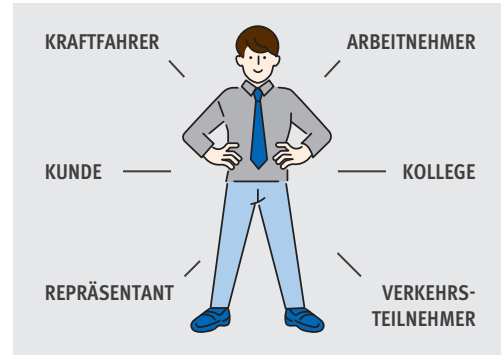




## 2.1 Rollen des Berufskraftfahrers

Als Berufskraftfahrer nehmen Sie in Ihrem beruflichen Alltag verschiedene Rollen wahr. Sie kommunizieren mit unterschiedlichen Gesprächspartnern.

Je nach dem in welcher Rolle Sie sich gerade befinden bzw. in welcher Rolle Sie gerade auftreten, müssen Sie Ihr Auftreten, Ihre Arbeitsweise und Ihre Kommunikation anpassen.



ROLLE	AUFTRETEN
Arbeitnehmer	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kompetenz und Zuverlässigkeit</li> <li>– Fähigkeiten und Fachkenntnisse</li> </ul>
Kraftfahrer	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Zusammenarbeit mit Disponenten bzw. Verkehrsleiter</li> <li>– Abstimmung und Planung von Touren und Linienverlauf</li> <li>– Manager Beförderungsdokumenten und Unterlagen</li> </ul>
Kollege	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Zusammenarbeit mit anderen Kraftfahrern und Lagerpersonal</li> </ul>
Verkehrsteilnehmer	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Vorausschauendes Fahren</li> <li>– Rücksicht auf andere Verkehrsteilnehmer</li> </ul>
Repräsentant	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gepflegtes Äußeres, höfliche Umgangsformen, fachliche Kompetenz und Hilfsbereitschaft</li> <li>– Fahrzeug verkehrs- und betriebssicher und gepflegt</li> <li>– Erster Eindruck beim Kunden</li> </ul>
Kunde	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Werkstatt oder Rasthof</li> <li>– Freundliche und sachliche Kommunikation</li> </ul>



Herr Schäfer fährt auf den Betriebshof. Auf den ersten Blick erkennt er, dass mehr Lastkraftwagen auf dem Hof stehen, als es eigentlich sollten. Sicherlich sind mal wieder viele Kollegen krank, und Touren müssen umdisponiert werden. Herr Schäfer wappnet sich so gut er kann. Und es kommt, wie es kommen muss: Statt 8 Kunden bekommt er die Lieferscheine für 12 Kunden. Der Tourenplan lässt gerade mal das Nötigste an Pausen zu. Wartezeiten beim Kunden, Stau usw. waren natürlich nicht vorgesehen. Herr Schäfer „freut“ sich jetzt schon auf das Gemecker des ersten Kunden, bei dem er zu spät anliefern wird, weil die Baustelle auf der Autobahn nicht eingeplant war.

### 2.2 Gesprächspartner

Je nach dem, in welcher Rolle sie das Unternehmen präsentieren haben Sie es mit unterschiedlichen Gesprächspartnern zu tun. Um souverän auftreten zu können, müssen Sie die Aufgaben und Anforderungen kennen.

Gute Zusammenarbeit eine wichtige Voraussetzung für einen reibungslosen Transportablauf. Ein gutes Klima innerhalb und außerhalb des Betriebes ist wichtig für den Erfolg des Unternehmens.



#### » PRAXISTIPP

Sie sind Imageträger des Unternehmens, handeln sie entsprechend.





Herr Schäfer sortiert noch seine Unterlagen, während sich ein Disponent aufregt, weil die Lastkraftwagen angeblich letzte

Woche alle völlig verdreckt auf dem Hof abgestellt wurden. Herr Schäfer hatte jedoch seinen vor Feierabend noch gewaschen. Wieder einmal ein Generalverdacht gegen alle, und das bei dem Arbeitspensum. Am liebsten würde Herr Schäfer dem Kollegen sagen, dass er seine Touren gerne alle selbst fahren kann. So steigt die Motivation, das Pensum zu schaffen, bei niemandem.

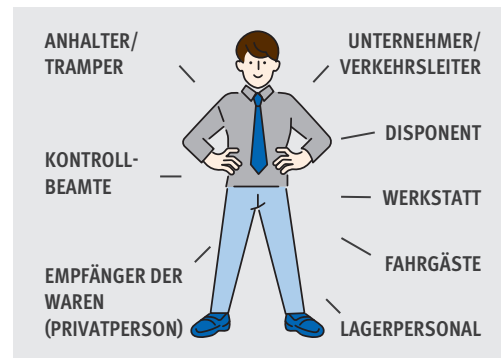
### Mit Ihrer Arbeit...

...sorgen sie für einen reibungslosen Transport bzw. Beförderung.

...tragen sie die Verantwortung dafür, dass die Waren pünktlich beim Empfänger oder die Fahrgäste unverseht am Ziel ankommen.

...verantworten sie die Betriebs- und Verkehrssicherheit des Fahrzeugs.

...reagieren Sie der jeweiligen Situation angepasst unter Beachtung der Gesetze und Vorschriften.



ROLLE	AUFTRETEN
Unternehmer/ Verkehrsleiter	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Verantwortung für Unternehmen, Personalauswahl, Fahrzeugauswahl, überwacht Fahrzeugzustand, organisiert Disposition, beeinflusst die Prävention während der Beförderung</li> <li>– Kontaktperson für ihre Transporte und Beförderungen</li> </ul>
Personalleiter	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Verantwortliche für ihren Arbeitsvertrag bzw. Beschäftigungsverhältnis: Änderungen, Einstellung und Kündigung</li> <li>– Ansprechpartner für Zeiterfassung, Überstunden, Lohn, Gehalt und Spesenabrechnung</li> </ul>

ROLLE	AUFTRETEN
Fuhrparkleiter	<ul style="list-style-type: none"><li>– Zuständig für den Zustand der Fahrzeuge</li><li>– Ansprechpartner bei Fahrzeugmängeln</li></ul>
Disponent	<ul style="list-style-type: none"><li>– Ansprechpartner für Ausrüstung Ihres Fahrzeugs, Reparaturen und anfallende Prüftermine</li><li>– Mitverantwortlich für Einhaltung der Lenk- und Ruhezeiten</li><li>– Erstellen der Beförderungsdokumente</li></ul>
Lagerpersonal	<ul style="list-style-type: none"><li>– Im eigenen Unternehmen: korrekte Beladung des Fahrzeugs</li><li>– Versender: Übergabe der Ware, korrekte Verladung, Vollständigkeit und Unversehrtheit</li><li>– Empfänger der Waren: Übergabe der Warenbegleitdokumente, Überwachung der Entladung sowie Dokumentation bei Mängeln</li></ul>
Kunde	<ul style="list-style-type: none"><li>– Werkstatt oder Rasthof</li><li>– Freundliche und sachliche Kommunikation</li></ul>
Empfänger der Waren (Privatperson)	<ul style="list-style-type: none"><li>– Zahlung von Nachnahmegebühren</li><li>– Übernahme der Ware</li></ul>
Fahrgäste	<ul style="list-style-type: none"><li>– Ansprechpartner bei Fragen, Problemen und Mängeln</li></ul>
Kontrollbeamte	<ul style="list-style-type: none"><li>– Überwachung von nationalen und internationalen Vorschriften</li><li>– Straßen- oder Betriebskontrollen mit den Beförderungsdokumenten, Nachweise zur legalen Beschäftigung im Rahmen eines Arbeitsverhältnisses, Nachweise zur Arbeitszeit und zur Einhaltung von Lenk- und Ruhezeiten und technische Kontrollen an den zur Beförderung eingesetzten Fahrzeugen</li></ul>
Werkstatt	<ul style="list-style-type: none"><li>– Fehler oder Mängel bei der Leistungserbringung im Rahmen von Wartungs- und Reparaturarbeiten durch eine Werkstatt erkennen</li><li>– Hinweise an den zuständigen Mitarbeiter oder Meister auf die fehlerhafte Ausführung geben und Nachbesserung fordern</li><li>– Info an Disponenten geben</li></ul>
Anhalter/Tramper	<ul style="list-style-type: none"><li>– Keine Mitnahme</li></ul>



## » Arbeitsblatt 1 Imageträger Fahrer

### 1. Verbinden Sie die Rollen des Kraftfahrers mit den jeweiligen Anforderungen.

Kraftfahrer	Zusammenarbeit mit Disponenten
Kunde	Kompetenz und Zuverlässigkeit
Verkehrsteilnehmer	Vorausschauendes Fahren
Arbeitnehmer	Erster Eindruck beim Kunden
Kollege	Zusammenarbeit mit Lagerpersonal
Repräsentant	Werkstatt oder Rasthof

### 2. Vervollständigen Sie den Text.

Mit Ihrer Arbeit...

...sorgen sie für einen \_\_\_\_\_ Transport bzw. Beförderung.

...tragen sie zum Teil die \_\_\_\_\_ dafür, dass die Waren  
pünktlich beim Empfänger oder die \_\_\_\_\_ unversehrt am  
Ziel ankommen.

...verantworten sie die \_\_\_\_\_ - und Verkehrssicherheit des  
Fahrzeugs.

...reagieren Sie der jeweiligen Situation angepasst unter Beachtung der

\_\_\_\_\_.

*Verantwortung, Betriebs, reibungslosen, Gesetze und Vorschriften, Fahrgäste*