Bahnreise- und Mobilitätsservice (Lehrberuf)

BERUFSBESCHREIBUNG

Fachkräfte für Bahnreise- und Mobilitätsservice arbeiten in Unternehmen des Bahnverkehrs im Kundenservice, an Ticketschaltern oder als Zugbegleitung in Personenzügen. Sie betreuen, beraten und informieren Kund*innen je nach Einsatzbereich vor, während oder nach der Reise (auch in englischer Sprache) über Verkehrs- und Reiseleistungen des Verkehrsunternehmens sowie von Partnerunternehmen. Sie verkaufen und kontrollieren Fahrkarten, geben Auskünfte zu Fahrplänen und Ticketpreisen, planen und erstellen Reiserouten und sorgen für Sicherheit und Qualität vor und während der Zugfahrt.

Fachkräfte für Bahnreise- und Mobilitätsservice arbeiten im Team mit Berufskolleg*innen, mit dem gesamten Zugteam sowie Mitarbeiter*innen anderer Abteilungen wie Marketing, Rechnungswesen etc. zusammen und haben Kontakt zu Fahrgästen.

Ausbildung

Die Ausbildung erfolgt als **Lehrausbildung** (= Duale Ausbildung). Voraussetzung dafür ist die Erfüllung der 9-jährigen Schulpflicht und eine Lehrstelle in einem Ausbildungsbetrieb. Die Ausbildung erfolgt überwiegend im **Ausbildungsbetrieb** und begleitend dazu in der **Berufsschule**. Die Berufsschule vermittelt den theoretischen Hintergrund, den du für die erfolgreiche Ausübung deines Berufs benötigst.

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Kund*innen- und Verkaufsgespräche in deutscher und englischer Sprache führen
- Bahnreisende über Dienst- und Reiseleistungen von Bahnbetrieben informieren und beraten
- Anfragen und Beschwerden persönlich, telefonisch oder schriftlich entgegennehmen
- Angebote erstellen, Preise und Tarife berechnen
- Fahrkarten, Fahrausweise und andere Angebote des Unternehmens verkaufen
- Fahrkarten und Reservierungen kontrollieren und entwerten
- Fahrpläne verteilen
- Verantwortung für die Kommunikation am Zug: Durchsagen durchführen, Fahrgäste über Anschlussmöglichkeiten informieren
- elektronische Kommunikationsmittel oder Informationsblätter zu Angeboten für den betrieblichen Außenauftritt mitgestalten
- Texte und Textbausteine gestalten und bearbeiten
- Termine organisieren

Anforderungen

- guter Gleichgewichtssinn
- gutes Hörvermögen

- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- Fremdsprachenkenntnisse
- gute Beobachtungsgabe
- gute Deutschkenntnisse
- gute rhetorische Fähigkeit
- kaufmännisches Verständnis
- Repräsentationsvermögen
- wirtschaftliches Verständnis
- Zahlenverständnis und Rechnen

- Hilfsbereitschaft
- interkulturelle Kompetenz
- Kommunikationsfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kund*innenorientierung
- Verkaufstalent

- Aufmerksamkeit
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Geduld
- Sicherheitsbewusstsein
- Umweltbewusstsein

- gepflegtes Erscheinungsbild
- Mobilität (wechselnde Arbeitsorte)

- Informationsrecherche und Wissensmanagement
- Koordinationsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft