



Bahnreise- und Mobilitätsservice (Lehrberuf) - Lehrzeit: 3,5 Jahre

English: Train Journey and Mobility Service

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 Kunden und Kundinnen also 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 sowie Mitarbeiter*innen anderer Abteilungen wie Marketing, Rechnungswesen etc. zusammen und haben Kontakt zu Fahrgästen.

Arbeits- und Tätigkeitsbereiche:

Fachkräfte für Bahnreise- und Mobilitätsservice arbeiten in Unternehmen des öffentlichen Bahnverkehrs in Bereichen mit direktem Kundenkontakt. Sie betreuen, informieren und beraten Kund*innen also im Kundenservice, an Ticketschaltern, aber auch als Zugbegleiter*innen in Personenzügen in deutscher und englischer Sprache (und gegebenenfalls auch in anderen Fremdsprachen). Als erste Ansprechpersonen für Kund*innen gehen Fachkräfte für Bahnreise- und Mobilitätsservice verantwortungsvoll mit Beschwerden um, womit sie auch einen Beitrag zur Weiterentwicklung betrieblicher Standards leisten.





Fachkräfte für Bahnreise- und Mobilitätsservice informieren Reisende über die Dienstleistungen ihres Unternehmens sowie von Partnerunternehmen, über Tarife und Fahrpläne, das Bahnstreckennetz, die Ausstattung von Zügen etc. Sie kommunizieren aktuelle Reiseinformationen und Verkehrsverbindungen zielgruppengerecht und informieren über etwaige Verkehrsbehinderungen. Persönliche, schriftliche, telefonische Anfragen, aber auch Anfragen über Social-Media-Kanäle beantworten sie in deutscher und englischer Sprache.

Fachkräfte für Bahnreise- und Mobilitätsservice verkaufen Tickets, Fahrausweise und andere betriebliche, aber auch individuelle Angebote. Sie beraten Fahrgäste zu den optimalen Verkehrsrouten und kontrollieren die Tickets.

Als Zugbegleiter*innen kontrollieren sie außerdem den Zug vor der Abfahrt. Sie erfassen und überprüfen Zugdaten, Wagenlisten und Zugpapiere, führen Verschiebe durch und bedienen die Weichen. Sie sichern, kuppeln und entsichern Fahrzeuge, überprüfen die Bremsen, melden den Zustand und die Funktion an die zuständige Stelle und wenden entsprechende Signalvorschriften an. Bei all diesen Tätigkeiten halten sie sich an die Sicherheitsbestimmungen. Sie sind geschult für das fachgerechte Verhalten im Brandfall, den richtigen Umgang mit beschädigten elektrischen Geräten und können im gesundheitlichen Notfall Erste Hilfe leisten.

Fachkräfte für Bahnreise- und Mobilitätsservice gestalten Informationsblätter zu betrieblichen Angeboten, erstellen und bearbeiten Texte, arbeiten an dem Außenauftritt des Unternehmens mit und kommunizieren zielgruppengerecht mit Kund*innen, auch über Social Media. Sie nutzen das betriebliche E-Commerce-System (z. B. Reiseplattformen und Online-Verkaufsplattformen), in welchem sie bei Bedarf einfache Änderungen durchführen. Dabei beachten sie stets die Vorgaben des Unternehmens bezüglich der Gestaltungsart und Form (Corporate Design).

Sie stehen außerdem in E-Mail-Kontakt mit internen und externen Personen, organisieren Termine, Besprechungen, Meetings und Dienstreisen und wirken im betrieblichen Rechnungswesen sowie Einkauf mit.

Alle aktuellen Informationen zum Thema Berufsorientierung finden Sie auf unserer Website www.taz.at unter dem Reiter Tipps und Links.

