



Kauffrau/Kaufmann für Verkehrsservice

Was macht ein/e Kaufmann/frau für Verkehrsservice?

Als Kaufmann/frau für Verkehrsservice setzt du dich im Personenverkehr für das Wohlbefinden und die Sicherheit der Fahrgäste ein. Du sorgst dafür, dass beispielsweise prominente Fahrgäste Begleitschutz erhalten. Oder du achtest darauf, dass die Sicherheitsvorschriften für den Umgang mit gefährlichen Arbeitsstoffen oder Transportgütern eingehalten werden.

Im Bereich Verkauf und Service informierst du Kunden/Kundinnen z. B. über Reise- und Anschlussverbindungen oder verkaufst und kontrollierst Fahrkarten. Unter Umständen sind auch kaufmännische Aufgaben zu erledigen. Du kümmerst dich zum Beispiel um Reklamationen, erledigst den Materialeinkauf oder wirkst bei Werbemaßnahmen mit.

Wie läuft die Ausbildung ab?

Die Ausbildung zum/r Kaufmann/frau für Verkehrsservice ist eine duale Ausbildung. Du lernst also überwiegend im Ausbildungsbetrieb und in der Berufsschule. Deine praktische Ausbildung findet im Personenverkehr bei einem Bahn-, Schifffahrts- oder Busunternehmen statt.

In der Berufsschule erarbeitest du dir den theoretischen Hintergrund, den du für deinen Job brauchst. Den Unterricht besuchst Du ein- bis zweimal pro Woche oder „am Stück“ als Blockunterricht.

Dein/e Ausbilder/in und erfahrene Kollegen/innen führen dich schrittweise an deine vielfältigen Aufgaben heran: Du verkaufst Fahrscheine im Reisezentrum, kontrollierst Tickets im Zug oder informierst über Anschlussverbindungen. Bei kaufmännischen

Tätigkeiten dagegen arbeitest du viel am Bildschirm. Schon während der Ausbildung trägst du eine Uniform, damit eure Kunden/innen dich gleich erkennen. An Wind und Wetter solltest du dich ebenso gewöhnen wie an die Arbeit an Wochenenden oder an Feiertagen.

Beim Kontakt mit Kunden/innen ist freundliches Auftreten gefragt – auch verärgerten Fahrgästen gegenüber. Außerdem solltest du auf Englisch Auskunft geben können. Da vermutlich sehr viele eurer Kunden/innen aus verschiedenen Kulturkreisen kommen, solltest du Grundkenntnisse in Fremdsprachen besitzen. Noch besser ist es, wenn du mehrsprachig aufgewachsen bist und in verschiedenen Kulturen zuhause bist. Dann kannst du dich womöglich besonders gut in andere Menschen hineinversetzen und sie besser beraten.



Notizen

.....

.....

.....

.....

.....

Welche Zugangsvoraussetzungen gibt es?

Für diese Ausbildung ist grundsätzlich kein bestimmter schulischer Abschluss vorgeschrieben. In der Praxis stellen die Betriebe Bewerber/innen überwiegend mit einem mittleren Schulabschluss ein.

Wie kann ich die Ausbildung verkürzen?

Du kannst gemeinsam mit deinen Ausbildern/innen eine Verkürzung beantragen, wenn ihr überzeugt seid, dass du das Ausbildungsziel auch in der gekürzten Zeit erreichen wirst.

Wann verlängert sich meine Ausbildungszeit?

Deine Ausbildungszeit kann in Ausnahmefällen verlängert werden, z. B. wenn du die Ausbildung aus zwingenden Gründen für längere Zeit unterbrechen musst. z. B. wegen Elternzeit oder längerer Krankheit.

Ausbildungskosten

Die Ausbildung im Betrieb ist für die Auszubildenden kostenfrei. Bitte beachte aber, dass während deiner Ausbildung folgende Kosten anfallen können: Lehrgangsgebühren, Lernmittelkosten für den theoretischen Unterricht (z. B. für Fachliteratur). Auch Fahrtkosten und Kosten für auswärtige Unterbringung können entstehen.

Gibt es Förderungsmöglichkeiten?

Unter bestimmten Bedingungen kannst du Berufsausbildungsbeihilfe (BAB) erhalten. Informationen hierzu erteilen dir die örtlichen Agenturen für Arbeit.

Checkliste Kauffrau/Kaufmann für Verkehrsservice

Was macht man da?

- | Service- und Sicherheitsdienstleistungen im Personenverkehr ausführen
- | Kaufmännische Aufgaben erledigen
- | Kunden/innen über Reiseverbindungen und Tickets informieren
- | Fahrkarten kontrollieren
- | Reklamationen bearbeiten
- | An Werbemaßnahmen mitwirken
- | Hilfebedürftige Fahrgäste unterstützen

Mit welchem Schulabschluss wird eingestellt?

Überwiegend mit mittlerem Schulabschluss

Was sollte ich sonst mitbringen?

- | Gute Mathe-, Deutsch- und Englischkenntnisse
- | Kaufmännisches Interesse
- | PC-Kenntnisse
- | Bereitschaft an Wochenenden oder Feiertagen zu arbeiten
- | Kommunikationsfähigkeit/Kunden- und Serviceorientierung
- | Mobilitätsbereitschaft
- | Kenntnisse anderer Kulturen und Mehrsprachigkeit von Vorteil

Wie lange dauert die Ausbildung?

3 Jahre

Wie viel verdiene ich in der Ausbildung? *

1. Ausbildungsjahr: € 534–598
2. Ausbildungsjahr: € 582–659
3. Ausbildungsjahr: € 629–718

*Alle angegebenen Vergütungen sind unverbindliche Richtwerte, die sich je nach Altersgruppe und Tarifgebiet unterscheiden.