



Zugbegleiter*in

Weitere Informationen und Ausbildungsbetriebe unter <https://www.berufeerleben.at/berufe/1282>

Berufsbeschreibung

Zugbegleiter*innen betreuen Fahrgäste in Personenzügen des öffentlichen Bahnverkehrs. Sie kontrollieren die Fahrausweise, erteilen Auskünfte und tragen Verantwortung für das gesamte Zugpersonal. Während der Fahrt kommunizieren sie per Funk mit den Fahrdienstleitungen der Haltestationen und informieren die Fahrgäste gegebenenfalls über Betriebsstörungen oder Verspätungszeiten. Sie arbeiten im Team mit Mitarbeiter*innen des Bahnbetriebes (z. B. Triebfahrzeugführer*in, Fahrdienstleiter*in) und haben Kontakt zu den Fahrgästen.

Anforderungen

Körperliche Anforderungen:

- guter Gleichgewichtssinn
- gutes Hörvermögen
- gutes Sehvermögen

Fachkompetenz:

- Datensicherheit und Datenschutz
- Fremdsprachenkenntnisse
- gute Beobachtungsgabe
- gute Deutschkenntnisse
- gutes Gedächtnis
- Zahlenverständnis und Rechnen

Sozialkompetenz:

- Aufgeschlossenheit
- Hilfsbereitschaft
- Konfliktfähigkeit
- Kontaktfreude

- Kund*innenorientierung
- Verständnis für Jugendliche und Kinder

Selbstkompetenz:

- Aufmerksamkeit
- Beurteilungsvermögen / Entscheidungsfähigkeit
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Geduld
- Selbstbeherrschung
- Sicherheitsbewusstsein

Weitere Anforderungen:

- gepflegtes Erscheinungsbild
- Mobilität (wechselnde Arbeitsorte)

Methodenkompetenz:

- Organisationsfähigkeit

Tätigkeiten und Aufgaben

- Bahnreisende betreuen, Auskünfte erteilen, Fahrpläne verteilen
- Verantwortung für die Kundenkommunikation am Zug: Durchsagen durchführen, nächste Haltestellen ankündigen, Verbindungen durchsagen, Fahrgäste über Anschlussmöglichkeiten und Anschlusszüge informieren
- Platzreservierungen zuweisen, Reservierungs- und Buchungsscheine, z. B. für Schlafwägen, 1.-Klassewägen kontrollieren
- Fahrkartenkontrolle und Fahrkartenverkauf, Fahrscheine entwerten
- Koordination der eisenbahnbetrieblichen Ablaufprozesse vor, während und nach der Zugfahrt
- teilweise auch Service von Getränken, Speisen und Zeitungen am und zum Sitzplatz (allgemein oder speziell in der Business-Class)