



Bahnreise- und Mobilitätsservice (Lehrberuf)

Weitere Informationen und Ausbildungsbetriebe unter <https://www.berufeerleben.at/berufe/2930>

Lehrzeit: 3,5 Jahre

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 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.

Anforderungen

Körperliche Anforderungen:

- guter Gleichgewichtssinn
- gutes Hörvermögen
- gutes Sehvermögen

Fachkompetenz:

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

Sozialkompetenz:

- Hilfsbereitschaft
- interkulturelle Kompetenz
- Kommunikationsfähigkeit

- Kontaktfreude
- Kund*innenorientierung
- Verkaufstalent

Selbstkompetenz:

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

Weitere Anforderungen:

- gepflegtes Erscheinungsbild
- Mobilität (wechselnde Arbeitsorte)

Methodenkompetenz:

- Informationsrecherche und Wissensmanagement
- Koordinationsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit

Tätigkeiten und Aufgaben

- 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 entwerfen
- 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
- an der betrieblichen Buchführung und Kostenrechnung mitwirken