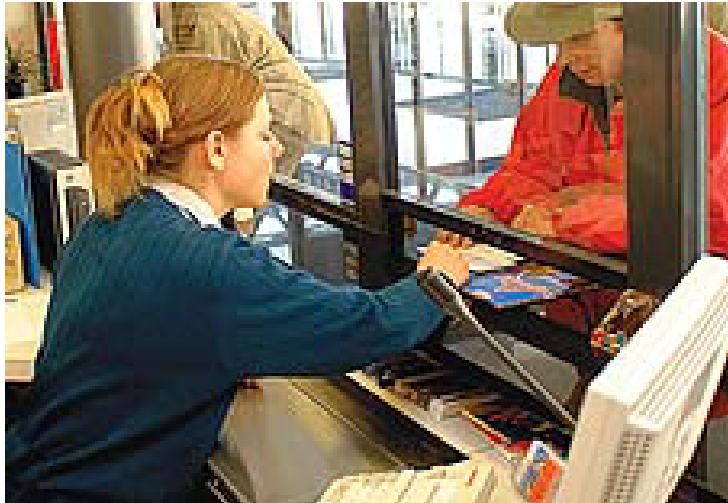


Kaufmann/-frau für Verkehrsservice



Berufsbeschreibung

»Auf welchem Bahnsteig fährt der Zug nach Göttingen?«. »Könnten Sie bitte Frau Hartmann ausrufen?«. Mit solchen Fragen werden Kaufleute für Verkehrsservice konfrontiert, die als Berater für Service- und Sicherheitsdienstleistungen im Personenverkehr tätig sind. Dabei steht ganz klar der direkte Kundenkontakt im Mittelpunkt; deshalb lernen Kaufleute für Verkehrsservice von Grund auf, wie man kundenorientiert kommuniziert. Sie sind in örtlichen Service- und Verkaufsstellen tätig oder betreuen Reisende in Bahn, Bus oder Straßenbahn. Zu ihrer Arbeit gehört auch der Verkauf von Bahn-Tickets, speziellen Angeboten für Familien- und Gruppen-Reisen oder besonderen Abonnements.

Kaufleute für Verkehrsservice kalkulieren auch Angebote für Zusatzleistungen, erstellen Werbemaßnahmen und kümmern sich höflich und kompetent um Beschwerden. Sie überprüfen regelmäßig die technischen Serviceeinrichtungen. Wenn sie Lücken im Sicherheitssystem finden, erarbeiten sie Verbesserungsvorschläge. Sie beheben Fehlfunktionen an den technischen Sicherheitseinrichtungen, z.B. an den automatischen Türschließvorrichtungen oder den Signalstellern für die Weichen.

»Wie komme ich am besten nach Marktheidenfeld?«, so könnte der Beginn eines typischen Beratungsgesprächs lauten. Die Kauffrau für Verkehrsservice findet die schnellste, billigste und/oder bequemste Reiseverbindung. Für besondere Personengruppen, beispielsweise Behinderte, Kinder, Hundeführer, Radfahrerinnen, Rentner oder auch VIPs, sorgen sie rechtzeitig für spezielle Sicherheits- und Serviceleistungen – denn der Kunde ist König!

Anforderung

Abgeschlossene mittlere Reife bzw. sehr guter Abschluss der Hauptschule. Fremdsprachen von Vorteil.

Interesse für Verkehrswesen und Werbung, Freundlichkeit und gute Umgangsformen, guter Zahlensinn, Freude am Reisen und an Geografie, Freude an Kundenkontakt und Beratung, Bereitschaft zu Schichtarbeit, Sicherheitsbewusstsein, Pünktlichkeit, Zügigkeit, rasche Auffassungsgabe.

Ausbildung

3 Jahre (Industrie): duale Ausbildung Betrieb/Berufsschule. Es gibt auch eine schulische Ausbildung.

Ein Teil der Ausbildung kann im Ausland absolviert werden.

Es gibt zwei Schwerpunkte: »Verkauf und Service« und »Sicherheit und Service«.

Entwicklungsmöglichkeiten

Gruppenleiter/in; Verkehrsfachwirt/in (IHK), Betriebswirt/in

(Logistik/Touristik); Bachelor of Science – Logistik und Transport.