

# Kundenbetreuer/in im Nahverkehr (Bahn)

## **Berufsbeschreibung**

Der Kundenbetreuer und die Kundenbetreuerin sorgen dafür, dass sich die Bahnfahrenden in der Bahn sicher fühlen. Sie sprechen mit randalierenden Fußballfans und kümmern sich auch um schwankende oder eingeschlafene Betrunkene. Die Fans werden ermahnt oder sofort zum Aussteigen bewegt, die Betrunkene in ein anderes, weniger besetztes Abteil geleitet.

Es gibt auch viele Kinder, die alleine ohne Begleitperson mit der Bahn unterwegs sind, z.B. wenn sie die Großeltern in einer anderen Stadt besuchen. Die Kundenbetreuer kümmern sich um diese Kinder. Sie setzen sie ins Abteil mit anderen Kindern und trösten sie, wenn sie Heimweh haben. Und natürlich sorgen sie auch dafür, dass sie am richtigen Bahnhof aussteigen und von der angegebenen Person abgeholt werden.

Auch mit Schwarzfahrern haben es die Kundenbetreuer und -betreuerinnen zu tun. Sie müssen sie zum Zahlen von Bußgeldern bewegen, was natürlich geschultes psychologisches Fingerspitzengefühl benötigt.

Kundenbetreuer und -betreuerinnen geben auch Auskunft über Abfahrtszeiten, Preise, Anschlusszüge und achten darauf, dass die Fahrgäste durch saubere Zugabteile einen angenehme Fahrt haben.

## **Anforderung**

Mindestens Hauptschulabschluss; in der Berufsberatung und in Betrieben nachfragen; vorteilhaft zusätzlich eine Ausbildung z.B. im Service oder sozialen Bereich. Auswahl nach Vorstellungsgespräch und Test.

Körperliche Fitness, natürliche Autorität, Kontaktfreude, Einfühlung, rasche Reaktion, Glaubwürdigkeit, gutes Kommunikationsvermögen, Sprachkenntnisse z.B. Englisch, Entscheidungsfreude, Durchsetzungsvermögen.

## **Ausbildung**

3 Monate: Einführung mit Abschlussprüfung.

## **Entwicklungsmöglichkeiten**

Eisenbahner/in im Betriebsdienst, Betriebswirt/in, Personalleitung.