



## FACHKRAFT IM FAHRBETRIEB

### ■ Aufgaben und Tätigkeiten

Fachkräfte im Fahrbetrieb sind stets im wechselnden Einsatz im Busunternehmen. Sie lenken kundenorientierend Busse und kümmern sich im Büro um den optimalen Fahrzeug- und Personaleinsatz. Auch sind Fachkräfte im Fahrbetrieb für Betriebssicherheit und Sauberkeit der Fahrzeuge zuständig. Im technischen Service sorgen sie für die Betriebs- und Einsatzbereitschaft der Fahrzeuge. Hinter den Kulissen wirken sie mit an Kalkulationen, Abrechnungen, arbeiten an den neuen Angeboten.

Ein wichtiger Schwerpunkt dieses Berufs ist kundenorientierte Kommunikation und Kundenberatung. So beraten die Fachkräfte im Fahrbetrieb die Kunden über Reisen, Strecken und Verbindungen. Sie sind für die Fahrgäste im Bus ihre Ansprechpartner vor Ort, die auch in Konfliktsituationen schlichten und beruhigend wirken.

Im Falle von Betriebsstörungen informieren Fachkräfte im Fahrbetrieb die Fahrgäste und die Leitstelle, beseitigen kleinere Fahrzeugstörungen selbst, sichern Unfallstellen ab oder leisten im Notfall auch erste Hilfe.

### ■ Worum geht es?

Fachkräfte im Fahrbetrieb lenken Busse in verschiedenen Verkehrsbereichen und sorgen für die sichere Beförderung der Fahrgäste. Sie wirken auch an der Fahrzeugdisposition und Personalplanung mit, übernehmen Aufgaben im Kundendienst und Marketing, stellen die Einsatzbereitschaft der Fahrzeuge sicher.

### ■ Bus als Alternative zum Auto

Ob Berufspendler, Schüler oder Touristen - sie alle nutzen verschiedene Verkehrsmittel, um ins Büro, in die Schule oder zu den Sehenswürdigkeiten einer Stadt zu gelangen. Fachkräfte im Fahrbetrieb führen die Fahrzeuge im Nah-, Fern- und Gelegenheitsverkehr, führen die Reisen durch.

Vor Beginn des Fahrdiensts prüfen sie im Betriebshof die Betriebsbereitschaft und Verkehrssicherheit der Fahrzeuge. Dabei kontrollieren sie z.B. die Funktionen der automatischen Türen sowie der elektrischen Anlagen und richten die Bordinformationssysteme ein. Sie führen ihr Fahrzeug sicher und umsichtig, achten dabei jederzeit auf den übrigen Verkehr, die Fahrbahnsituation sowie die Wetterverhältnisse.

Beim Ein- und Aussteigen, beim Halten und Anfahren sowie während der Fahrt haben Fachkräfte im Fahrbetrieb stets die Sicherheit der Fahrgäste im Auge. Dabei müssen sie stets sehr aufmerksam und konzentriert sein, um Gefahren- und Stresssituationen jederzeit wirksam begegnen zu können.

## ■ Im Dienste der Kunden

Fachkräfte im Fahrbetrieb fahren Busse, sind für alle Fahrgäste die Ansprechpartner vor Ort. Ihre weiteren Stärken liegen in der kundenorientierten Kommunikation sowie geschultem Umgang mit konflikträchtigen Situationen. Wenn z.B. Streit unter Fahrgästen entsteht oder Kunden über Verspätungen verärgert sind, versuchen Fachkräfte im Fahrbetrieb, beruhigend oder deeskalierend zu wirken, d.h., sie gehen schlichtend auf die Beteiligten ein. Dazu benötigen sie neben einer ruhigen, aber bestimmten Art auch psychologisches Gespür.

Sie kommunizieren mit der Leitstelle und übermitteln bei Verspätungen, technischen Störungen und Notsituationen präzise Angaben bzw. fordern bei Unfällen Unterstützung durch Polizei oder Sanitäter an. Wenn nötig, leisten sie selbst erste Hilfe und sichern die Unfall- und Gefahrenstellen ab.

## ■ Verwaltung, Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

Im Innendienst eines Verkehrsunternehmens wirken Fachkräfte im Fahrbetrieb u.a. an der Disposition und Planung bzw. Fahrdienstplangestaltung mit. Dabei bewerten sie z.B. Fahrtrouten hinsichtlich ihrer Auslastung und Wirtschaftlichkeit und arbeiten bedarfsgerechtere sowie wirtschaftlichere Routen aus; disponieren sie Fahrzeuge und das Personal. Unter Beachtung der betrieblichen, tarifvertraglichen sowie gesetzlichen Bestimmungen stellen Fachkräfte im Fahrbetrieb auch Fahr-, Umlauf- und Dienstpläne auf und bestimmen den Personal- und Fahrzeugbedarf.

Zum modernen Dienstleistungsgedanken gehört es, den Kunden in die Angebotsplanung einzubeziehen. Kundenbeschwerden, Anfragen und Anregungen werden sehr ernst genommen.

Im Bereich Marketing tätige Fachkräfte im Fahrdienst stellen z.B. fest, ob die Angebote des Unternehmens den Kunden bekannt sind und gut angenommen werden. Ein solches Angebot könnte darin bestehen, dass Kunden auf Wunsch nachts ein Taxi für die Weiterfahrt von einer bestimmten Haltestelle aus bestellt wird. Die Fachkräfte schlagen ggf. vor, unwirtschaftliche oder nicht mehr zeitgerechte Leistungen durch neue Angebote zu ersetzen. Über diese Leistungen informieren sie in verschiedenen Medien. An Maßnahmen der Werbung wirken sie ebenfalls mit.



## ■ Technischer Service sorgt für sichere Verkehrsmittel

Nicht zuletzt werden Fachkräfte im Fahrbetrieb auch im technischen Service der Verkehrsmittel eingesetzt. Dabei stellen sie sicher, dass die Fahrzeuge funktionsfähig und verkehrssicher sind, dass die Notfalleinrichtungen und Bordsysteme, etwa die Sprechfunkverbindung mit der Leitstelle, funktionieren. Regelmäßig inspizieren sie die Fahrzeuge und veranlassen z.B., dass beschädigte Sitze erneuert werden. Darüber hinaus sorgen sie für die regelmäßige Reinigung der Fahrzeuge und kümmern sich darum, dass die Busse betankt, alle Verkehrsmittel regelmäßig gewartet und notwendige Reparaturen durchgeführt werden.

## Fachkräfte im Fahrbetrieb haben folgende Aufgaben:

### ➤ Aufgaben im Fahr- und Kundendienst

- ⇒ Busse des Unternehmens kundenorientierend und wirtschaftlich führen
- ⇒ Kundenberatung ggf. auch in einer Fremdsprache
- ⇒ Kundenbetreuung: u.a. Gepäck ver- bzw. umladen, Senioren und Menschen mit Behinderung beim Einsteigen helfen
- ⇒ in Gefahrensituationen und bei Unfällen die notwendigen Maßnahmen ergreifen bzw. veranlassen

### ➤ bei Aufgaben in Verwaltung, Marketing und Öffentlichkeitsarbeit mitwirken

- ⇒ Leistungen anbieten, Abrechnungen und Kalkulationen durchführen
- ⇒ Kundenbedürfnisse ermitteln und bei der kundengerechten Weiterentwicklung des Unternehmens mitwirken
- ⇒ die Qualität von Leistungen prüfen
- ⇒ Maßnahmen der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit durchführen

### ➤ Tätigkeiten in der Disposition und im technischen Service übernehmen

- ⇒ bei der Planung und Steuerung des Fahrzeug-, Personal- und Mitteleinsatzes mitwirken
- ⇒ Verkehrsmittel auf Betriebssicherheit prüfen, für Fahrzeugservice und Fahrzeugbereitstellung sorgen
- ⇒ die Wartung und Instandsetzung von Fahrzeugen veranlassen



### Mitbringen sollte man folgendes:

- ➔ Neigung zu kundenorientierter Tätigkeit (Kundenberatung und -betreuung)
- ➔ Neigung zu planender und organisierender Tätigkeit (z.B. bei der Planung und Steuerung des Fahrzeug-, Personal- und Mitteleinsatzes mitwirken)
- ➔ Neigung zu praktisch-zupackender Tätigkeit (in Gefahrensituationen und bei Unfällen die notwendigen Maßnahmen ergreifen bzw. veranlassen)
- ➔ Neigung zum Umgang mit technischen Geräten, Maschinen und Anlagen (z.B. im Betriebshof die Betriebsbereitschaft und Verkehrssicherheit der Fahrzeuge prüfen)
- ➔ Haupt- oder Realschulabschluss

### Ausbildungsdauer:

- ➔ 3 Jahre

