



## KAUFFRAU/-MANN FÜR VERKEHRSSERVICE

### ■ Aufgaben und Tätigkeiten

Im Schwerpunkt Verkauf und Service informieren Kaufleute für Verkehrsservice die Kunden über Reiseverbindungen und verkaufen Tickets, informieren über Anschlussverbindungen und kontrollieren die Fahrkarten. Sie sind auch als Sachbearbeiter/innen tätig und bearbeiten zum Beispiel Reklamationen, kümmern sich um den Materialeinkauf und wirken bei Werbemaßnahmen mit.

Im Schwerpunkt Sicherheit und Service ist die Sicherheit der Fahrgäste ihr Aufgabenfeld. Sie stellen beispielsweise den Begleitschutz für besondere Fahrgäste oder achten darauf, dass die Sicherheitsvorschriften für den Umgang mit gefährlichen Arbeitsstoffen oder Transportgütern eingehalten werden.

### ■ Worum geht es?

Kaufleute für Verkehrsservice führen Service- und Sicherheitsdienstleistungen im Personenverkehr aus. Auch kaufmännische Aufgaben erledigen sie.

### ■ "Wann fährt der nächste Bus nach ...?": Kundenberatung und Verkauf

Kaufleute für Verkehrsservice mit dem Schwerpunkt Verkauf und Service sind unmittelbare Ansprechpartner für Reisende und sorgen dafür, dass unterwegs alles gut abläuft. Im Service Center beraten sie die Fahrgäste beispielsweise darüber, wie sie am Freitagnachmittag am schnellsten oder am kostengünstigsten von A nach B kommen. Sie kennen sich gut mit den verschiedenen Tarifen aus. Fahrpläne, Kursbücher und Computer helfen ihnen dabei, sich die nötigen Informationen zu beschaffen. Oft verkaufen sie auch komplette Kurzreisen. Da sie häufig mit ausländischen Reisenden zu tun haben, ist es wichtig, dass sie einfache Auskünfte auch in einer Fremdsprache geben können, meist in Englisch. Sie können gut mit Menschen umgehen und meistern auch schwierige Situationen problemlos, zum Beispiel wenn ein Fahrgast, der aufgrund einer Verspätung seinen Anschlusszug verpasst hat, seinen Ärger bei ihnen loswerden will. Unregelmäßige Arbeitszeiten und Schichtdienst gehören dazu, denn die Menschen reisen gerade am Wochenende viel und sind auch frühmorgens und nachts unterwegs.

### ■ Gute Reise: Kaufmännisches

Im kaufmännischen Bereich ist das Büro ihr Arbeitsplatz. Hier nehmen sie etwa Beschwerden entgegen, prüfen Reklamationen und verhandeln mit den Kunden über eine angemessene Entschädigung. Sie arbeiten zudem im Materialeinkauf oder wirken bei der Personal- und Fahrplandisposition mit. Daneben gehört auch das Marketing zu ihren Aufgaben: Sie führen Marktanalysen durch, arbeiten Marketing-Strategien aus, setzen Werbemaßnahmen um und kalkulieren Angebote.

## ■ Mit Sicherheit ans Ziel

Im Schwerpunkt Sicherheit und Service sind Kaufleute für Verkehrsservice dafür zuständig, die Sicherheit der Fahrgäste zu gewährleisten. Meist arbeiten sie aber hinter den Kulissen: Sie bedienen und kontrollieren zum Beispiel Notrufzentralen, Videoüberwachungsanlagen und Brandschutzeinrichtungen. Beim Transport von Gefahrgut gehen sie gelegentlich auch mit gefährlichen Arbeitsstoffen um. Sie brauchen dazu technisches Fachwissen und müssen sich mit den rechtlichen Regelungen gut auskennen, damit sie für die Einhaltung der Sicherheitsvorschriften sorgen können. Auch für die spezielle Betreuung von Gruppen von Menschen mit Behinderung oder von Schulklassen sind sie zuständig. Wenn prominente Personen reisen, stellen sie zum Beispiel den Begleitschutz.

## Aufgaben und Tätigkeiten im Einzelnen:

### ➞ Im Schwerpunkt Verkauf und Service

- ⇒ Kunden über die Beförderungs- und Serviceleistungen von Verkehrsunternehmen beraten, Beförderungsdokumente und Zusatzleistungen verkaufen
  - Fahrplanauskünfte erteilen, Verkehrsverbindungen ermitteln
  - Beförderungspreise und Preise für Zusatzleistungen (z.B. Karten für Veranstaltungen, Sammeltaxis, Cateringprodukte) ermitteln
  - Angebote kalkulieren und unterbreiten
  - Beförderungsdokumente und Zusatzleistungen verkaufen und abrechnen
  - Kunden über Serviceleistungen wie Gepäckaufbewahrung und -trägerservice informieren
  
- ⇒ Kunden und besondere Personengruppen in Verkehrseinrichtungen und Verkehrsmitteln betreuen
  - Auskünfte über Reisewege, Abfahrts- und Ankunftszeiten, Anschlussverbindungen und Tarife erteilen
  - Fahrscheine und -ausweise kontrollieren
  - Beförderungsdokumente und Zusatzleistungen im Fahrbetrieb verkaufen und abrechnen
  - Ansagen im Fahrbetrieb durchführen, Fahrgäste über Anschlussregelungen, Ersatzverkehr und Ersatzfahrzeuge informieren
  - ggf. Notmaßnahmen im Fahrbetrieb ergreifen, z.B. Nothalt betätigen, Funkwarnungen abgeben, Türen sichern
  
- ⇒ Reklamationen bearbeiten
  - Beanstandungen und Beschwerden von Kunden entgegennehmen und bearbeiten
  - Reklamationen klären und prüfen, Schäden feststellen und abwickeln, ggf. mit Kunden über angemessene Entschädigung oder Gewährung von Ersatzleistungen verhandeln
  - Versicherungsfragen klären

- ⇒ Bei Marketing- und Werbemaßnahmen mitwirken
  - beim Auswerten von Marktforschungsergebnissen, z.B. hinsichtlich Kundenverhalten oder Angebots- und Konkurrenzsituation auf dem Verkehrsmarkt, mitwirken
  - bei der Entwicklung von Marketingstrategien und der Gestaltung von Leistungsangeboten mitwirken
  - bei der Planung, Gestaltung, Umsetzung und Erfolgskontrolle von Werbe-, Verkaufsförderungs- und Public Relations-Maßnahmen mitwirken
  
- ⇒ Verbrauchsstoffe und Betriebsmittel beschaffen und verwalten
  - Bedarf an Betriebsmitteln, Hilfs- und Rohstoffen ermitteln
  - Anbieter und Bezugsquellen ermitteln, Angebote einholen und vergleichen
  - Bestellvorgänge abwickeln, Einhaltung von Lieferterminen und -bedingungen überwachen
  - Warenannahme und -eingangskontrolle durchführen, Rechnungen prüfen
  
- ⇒ Kaufmännisch verwaltende Aufgaben wahrnehmen, z.B. in den Bereichen Personalwesen, Zahlungsverkehr, Buchführung, Kosten- und Leistungsrechnung

### ⇒ Im Schwerpunkt Sicherheit und Service:

- ⇒ Kunden über Sicherheitsleistungen informieren und beraten
  
- ⇒ Präventivmaßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit planen und durchführen verwalten
  - Maßnahmen gegen Kundenbelästigungen, Sachbeschädigungen und Verunreinigungen von Verkehrsanlagen entwickeln und durchführen
  
- ⇒ Schutzmaßnahmen für besondere Personengruppen und Gefahrguttransporte durchführen
  - Begleitschutz stellen
  - Gebäude be- und überwachen
  
- ⇒ Sicherheitslücken feststellen und Vorschläge zur Beseitigung erarbeiten
  
- ⇒ technische Sicherheits- und Serviceeinrichtungen bedienen und kontrollieren
  - Aufzüge, Rolltreppen, Notrufzentralen, Videoüberwachungsanlagen, Alarmanlagen und Brandschutzeinrichtungen überwachen
  
- ⇒ Verkehrstauglichkeit der Transportmittel und Funktionstüchtigkeit der Serviceeinrichtungen an und im Fahrzeug überprüfen



### Mitbringen sollte man folgendes:

- ➔ Spaß an einer kundenorientierter Tätigkeit (z.B. Auskünfte erteilen, Kunden betreuen)
- ➔ Interesse an beratender und überzeugender Arbeit (Fahrgäste beraten, Fahrkarten verkaufen, Kurzreisen und Alternativstrecken planen)
- ➔ Interesse an Technik (z.B. Notrufzentralen, Brandschutzeinrichtungen und Video Überwachungsanlagen bedienen)
- ➔ Kaufmännisches, systematisches und Planvolles Vorgehen und Denken (z.B. Materialeinkauf, Geldgeschäfte abwickeln, elektronische Buchungssysteme nutzen)
- ➔ Teamfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, selbständige und sorgfältige Arbeitsweise

### Ausbildungsdauer:

- ➔ 3 Jahre, Verkürzung möglich

