

# **Berufsbild Kaufmann/-frau für Verkehrsservice**

## **Aufgaben und Tätigkeiten (Kurzform)**

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.

## **Aufgaben und Tätigkeiten (Beschreibung)**

### **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 Reisezentrum des Unternehmens oder im Verkaufsraum des Verkehrsverbundes beraten sie die Fahrgäste beispielsweise darüber, wie sie am Freitagnachmittag am schnellsten oder am kostengünstigsten von Berlin nach München kommen. Sie kennen sich gut mit den verschiedenen Tarifen aus. Fahrpläne, Kursbücher und Computer helfen ihnen dabei, sich die nötigen Informationen zu verschaffen. 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, 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 gerade an den Wochenenden herrscht reger Reise- und Ausflugsverkehr und auch frühmorgens und nachts sind Züge unterwegs.

### **"Der nächste Halt ist ...": Begleitdienst**

Im Begleitdienst fahren Kaufleute für Verkehrsservice zum Beispiel im Bus oder im Zug mit. Dort sind sie Ansprechpartner für die Reisenden und kontrollieren die Fahrkarten. Sie erklären den Fahrgästen, wo sie in welche Buslinie umsteigen können oder von welchem Gleis ihr Anschlusszug abfährt. Bei der Bahn führen sie beispielsweise auch Bremsproben durch, geben ihr Signal, wenn der Zug abfahren darf, und sagen per Lautsprecher Zugverbindungen an.

## **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. Sie sind dabei zum Beispiel auf U-Bahnhöfen tätig und nach den Vorschriften auch befugt, Randalierer bis zum Eintreffen der Polizei festzuhalten oder die Personalien von Schwarzfahrern aufzunehmen und Strafgebühren einzukassieren. 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 benötigen dazu technisches Fachwissen und müssen die rechtlichen Regelungen gut kennen, 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**

### **Kaufleute für Verkehrsservice haben folgende Aufgaben:**

#### **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
  - 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
  - ggf. Notfallmaßnahmen ergreifen
- Verkehrstauglichkeit der Transportmittel und Funktionstüchtigkeit der Serviceeinrichtungen an und im Fahrzeug überprüfen

### **Arbeitsbereiche/Branchen**

Kaufleute für Verkehrsservice arbeiten im Personenverkehr bei Bus-, Schifffahrts- und Bahnunternehmen. Darüber hinaus finden sie in Reisebüros und Flughafenbetrieben Beschäftigungsmöglichkeiten.

## **Branchen im Einzelnen**

- Straßen-, Schienenverkehr
  - Personenbeförderung im Omnibus-Linienfernverkehr
  - Personenbeförderung im Eisenbahnfernverkehr
  - Personenbeförderung im Nahverkehr zu Lande (ohne Taxis), z.B. Stadtschnellbahnen und Straßenbahnen
  - Personenbeförderung im Omnibus-Gelegenheitsverkehr
- Schifffahrt
  - Personenbeförderung in der Binnenschifffahrt
  - Personenbeförderung in der See- und Küstenschifffahrt

Darüber hinaus bieten sich Beschäftigungsmöglichkeiten in folgenden Arbeitsbereichen/Branchen:

- Tourismus
  - Reisebüros
- Luftfahrt
  - Betrieb von Flughäfen und Landeplätzen für Luftfahrzeuge

## **Arbeitsorte**

Im Begleitdienst bewegen sie sich in Bussen, Schiffen und Zügen. Für ihre organisatorischen Aufgaben steht ihnen häufig ein reserviertes Abteil oder wenigstens ein Sitz zur Verfügung. Im stationären Bereich arbeiten sie an Schaltern, Servicepoints oder in Büros an Computerarbeitsplätzen. Im Sicherheitservice fahren sie in Verkehrsmitteln, sie begehen Bahnhöfe oder sitzen in Sicherheitszentralen vor Bildschirmen.

## **Arbeitsgegenstände/Arbeitsmittel**

Kaufleute für Verkehrsservice erbringen Service- und Sicherheitsdienstleistungen im Personenverkehr. Sie arbeiten viel mit Telekommunikations- und Bürogeräten, vorwiegend am Computer mit Standard- und spezieller Software. Im Verkauf haben sie mit Fahrscheinen, Reservierungsunterlagen und anderen Beförderungspapieren zu tun. Sie wickeln Geldgeschäfte mit Bargeld und bargeldlos ab. Dabei halten sie ihre Bargeldkasse in Ordnung und bedienen Geräte für den bargeldlosen Geldverkehr. Grundlage ihrer Arbeit sind Gesetze z.B. zur Personenbeförderung sowie Sicherheitsvorschriften. Sie kennen die Beförderungsverträge und Tarifsysteme ihres Unternehmens und informieren sich anhand von Karten, Strecken- und Fahrplänen.

Im Begleitdienst setzen sie spezielle mobile Geräte ein und benutzen auch Nachschlagewerke, wie z.B. Kursbücher. Mit ihren Zentralen stehen sie über Funk oder Mobiltelefon in Kontakt. Sie bedienen in Zügen Klima-, Licht- und Türanlagen. Im Sicherheitsdienst kontrollieren sie Notrufzentralen, Videoüberwachungsanlagen sowie Brandschutzeinrichtungen oder überwachen in Sicherheitszentralen Monitore, Brand- und Einbruchmeldegeräte.

## **Arbeitsbedingungen**

Kaufleute für Verkehrsservice sind im Begleitdienst in Bussen, Schiffen, Bahnen und Fahrzeugen auf häufig wechselnden Routen unterwegs. Im Bereich Verkehr und Verkauf sind sie in Reisezentren, Schalterhallen oder Verkaufsräumen tätig, im kaufmännischen Bereich hauptsächlich im Büro. Im Sicherheitsdienst arbeiten sie in Sicherheits- bzw. Leitzentralen, in Fahrzeugen, auf Bahnsteigen oder dem Bahnhofsgelände. Sie arbeiten teils im Team, manchmal auch alleine.

Im Begleitdienst führen sie Bremsproben durch oder geben Abfahrtssignale. Wenn sich die Reise unplanmäßig verzögert, Anschlüsse nicht mehr gewährleistet werden können oder gar Übernachtungen der Fahrgäste nötig sind, stellen sie ihre guten Nerven und ihr Organisationstalent unter Beweis. Ihren Kunden gegenüber bleiben sie stets freundlich und sachlich, auch wenn diese wegen verpasster Anschlüsse aufgebracht sind. Oft sind sie die einzigen Ansprechpartner für ihre Kunden.

Auch an Informations- und Verkaufsschaltern steht die Kundenbetreuung für Kaufleute für Verkehrsservice im Mittelpunkt. Sie beraten über Reisemöglichkeiten und Tarife, verkaufen Fahrscheine und bearbeiten Reklamationen. Hierfür benötigen sie gute kommunikative Fähigkeiten. Für die Beratung ausländischer Kunden sind Fremdsprachenkenntnisse, insbesondere Kenntnisse der englischen Sprache, von Vorteil. Kaufleute für Verkehrsservice sind geübt im Umgang mit elektronischen Buchungssystemen und Kassen. Wenn viele Reisende möglichst rasch bedient werden müssen, kann es hektisch werden. Bei Problemen oder Unklarheiten können sie via Telefon oder E-Mail mit anderen Beschäftigten ihres Unternehmens oder Partnerorganisationen in Kontakt treten. In Schalterhallen oder Reisezentren kann, insbesondere in Stoßzeiten, ein erheblicher Geräuschpegel herrschen. Die Hallen sind meist klimatisiert, können jedoch fußkalt und zugig sein.

Im kaufmännischen Bereich arbeiten sie viel am PC, z.B. wenn sie mit der Personal- und Fahrplandisposition befasst sind, Marktanalysen auswerten oder Angebote kalkulieren. Auch wenn die Arbeitsplätze ergonomisch gestaltet sind, kann dauerhafte Bildschirmarbeit anstrengend für die Augen sein oder zu Verspannungen führen. Deshalb halten Kaufleute für Verkehrsservice die vorgeschriebenen Bildschirmspausen ein.

Im Sicherheitsdienst schützen sie Personen vor Selbst- oder Fremdgefährdung. Meist arbeiten sie im Team, z.B. bei Kontrollgängen auf dem Bahnhof. Über Telekommunikationsgeräte stehen sie auch mit der Zentrale in Verbindung. In den zumeist klimatisierten Sicherheitszentralen beobachten sie konzentriert mehrere Monitore und greifen rasch und sicher ein, wenn eine gefährliche Situation zu entstehen droht. Ihr Verantwortungsbewusstsein ist auch gefragt, wenn sie z.B. Transporte mit gefährlichen Arbeitsstoffen betreuen. Sie sind mit den entsprechenden rechtlichen Regelungen vertraut und sorgen für die Einhaltung der jeweiligen Sicherheitsvorschriften. In allen Bereichen ist Schichtdienst üblich.

## **Arbeitsbedingungen im Einzelnen**

- Arbeit mit technischen Geräten, Maschinen und Anlagen (z.B. Notrufzentralen, Brandschutzeinrichtungen und Videoüberwachungsanlagen bedienen)
- wechselnde Arbeitsorte
- Arbeit bei Kälte, Hitze, Nässe, Feuchtigkeit, Zugluft (z.B. auf Bahnsteigen)
- Arbeit unter den Augen von Kunden und Gästen
- Beachtung vielfältiger Vorschriften und gesetzlicher Vorgaben (z.B. Sicherheitsvorschriften, Gesetze zur Personenbeförderung)
- Gruppen-, Teamarbeit (im Sicherheitsdienst)
- häufige Abwesenheit vom Wohnort (z.B. Fernverkehr)
- Kundenkontakt (z.B. Auskünfte erteilen, Kunden betreuen, Reklamationen entgegennehmen)
- Verantwortung für Personen (z.B. Bremsproben durchführen, Signale geben, Gefahrguttransporte betreuen)
- Schichtarbeit

(Quelle: BERUFNET - <http://infobub.arbeitsagentur.de/berufe/index.jsp>;

Bundesagentur für Arbeit)