

## Kaufmann/-frau für Verkehrsservice

<b>Berufstyp</b>	Anerkannter Ausbildungsberuf
<b>Ausbildungsart</b>	Duale Ausbildung in Industrie und Handel (geregelt durch Ausbildungsverordnung)
<b>Ausbildungsdauer</b>	3 Jahre
<b>Lernorte</b>	Ausbildungsbetrieb und Berufsschule (duale Ausbildung)



### ■ Was macht man in diesem Beruf?

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

Im Schwerpunkt Sicherheit und Service ist die Sicherheit der Fahrgäste ihr Aufgabenfeld. Sie informieren Kunden über Sicherheitsleistungen, ergreifen vorbeugende Maßnahmen zur Einhaltung der Sicherheit, schützen bestimmte Personengruppen (z.B. Prominente) oder sorgen für Sicherheit beim Transport von Gefahrgut. Außerdem kontrollieren und bedienen sie technische Einrichtungen wie Aufzüge, Videoüberwachungsanlagen oder Brandschutzeinrichtungen.

### ■ Wo arbeitet man?

#### Beschäftigungsbetriebe:

Kaufleute für Verkehrsservice finden Beschäftigung

- im Personenverkehr bei Bahn-, Schifffahrts- und Busunternehmen
- in Reisebüros
- bei Flughafenbetreibern

#### Arbeitsorte:

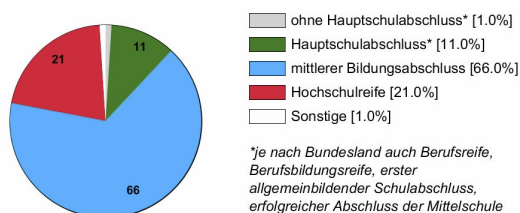
Kaufleute für Verkehrsservice arbeiten in erster Linie

- in Verkehrsmitteln
- an Schaltern und Servicepoints
- in Büros
- in Sicherheitszentralen

### ■ Welcher Schulabschluss wird erwartet?

Rechtlich ist keine bestimmte Schulbildung vorgeschrieben. In der Praxis stellen Betriebe überwiegend Auszubildende mit **mittlerem Bildungsabschluss** ein.

Ausbildungsanfänger/innen 2017 (in %)



## ■ Worauf kommt es an?

### Anforderungen:

- Kunden- und Serviceorientierung und Kommunikationsfähigkeit (z.B. beim Erstellen individueller Reisepläne für die Kunden und beim Informieren von Kunden über Reiserouten und Fahrpläne)
- Verantwortungsbewusstsein, Beobachtungsgenauigkeit und technisches Verständnis (z.B. beim Bedienen und Überwachen von Notrufzentralen, Videoüberwachungsanlagen, für die Instandhaltung von Sicherheits- und Überwachungseinrichtungen)
- Konfliktfähigkeit und Beherrschtheit (z.B. beim angemessenen Umgehen mit Fahrgästen ohne gültigen Fahrschein bzw. mit schwierigen Fahrgästen)
- Organisatorische Fähigkeiten (z.B. beim Beschaffen von Betriebsmitteln)

### Schulfächer:

- Deutsch (z.B. für die schriftliche Bearbeitung von Reklamationen wie auch für verwaltende Aufgaben)
- Wirtschaft (z.B. zum Führen von Büchern und Prüfen von Rechnungen)
- Englisch und weitere Fremdsprachen (z.B. beim Erteilen von Auskünften an Englisch sprechende Kunden)
- Mathematik (z.B. für Kosten- und Leistungsrechnungen sowie für Preisberechnungen)

## ■ Was verdient man in der Ausbildung?

Beispielhafte Ausbildungsvergütungen pro Monat:

- 1. Ausbildungsjahr: € 1.018 (öffentlicher Dienst), € 964 (Verkehrsgewerbe)
- 2. Ausbildungsjahr: € 1.068 (öffentlicher Dienst), € 1.033 (Verkehrsgewerbe)
- 3. Ausbildungsjahr: € 1.114 (öffentlicher Dienst), € 1.101 (Verkehrsgewerbe)

## ■ Weitere Informationen



Berufe – aktuell, umfassend, multimedial



Für Berufseinsteiger: Check deine Talente und finde den passenden Beruf – inkl. Bewerbungstraining



Bildung – Beruf – Arbeitsmarkt: Selbstinformation zu allen Themen an einem Ort



[www.arbeitsagentur.de](http://www.arbeitsagentur.de) – Bei den **Dienststellen vor Ort** (Startseite) kann man z.B. einen Termin für ein Beratungsgespräch vereinbaren.

