Zugbegleiter*in

BERUFSBESCHREIBUNG

Zugbegleiter*innen betreuen Fahrgäste in Personenzügen des öffentlichen Bahnverkehrs. Sie kontrollieren die Fahrausweise, erteilen Auskünfte und tragen Verantwortung für das gesamte Zugpersonal. Während der Fahrt kommunizieren sie per Funk mit den Fahrdienstleitungen der Haltestationen und informieren die Fahrgäste gegebenenfalls über Betriebsstörungen oder Verspätungszeiten.

Mitunter unterstützen Zugbegleiter*innen auch im Bordservice, zum Teil auch nur in der ersten Klasse. Sie geben Zeitungen aus und servieren Getränke und Snacks an den Sitzplatz der Reisenden.

Zugbegleiter*innen arbeiten im Team mit Mitarbeiter*innen des Bahnbetriebes (z. B. Triebfahrzeugführer*in, Fahrdienstleiter*in) und haben Kontakt zu den Fahrgästen.

Ausbildung

Die Ausbildung der ÖBB zum/zur Zugbegleiter*in erfolgt in einem theoretischen Teil und einem Praxisteil. In der Theorie wird das tarifliche und eisenbahnbetriebliche Grundwissen vermittelt. Im Praxisteil wird auf die Besonderheiten der Örtlichkeiten und Fahrzeuge sowie der professionellen Betreuung der Fahrgäste eingegangen. Ein weiterer Teil der Ausbildung sind Verhaltensseminare und Sicherheitstrainings. Die nötigen Kenntnisse und Fertigkeiten werden betriebsintern vermittelt.

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Bahnreisende betreuen, Auskünfte erteilen (gedruckte Fahrpläne werden kaum noch verteilt)
- Verantwortung für die Kundenkommunikation am Zug: Durchsagen durchführen, nächste Haltestellen ankündigen, Verbindungen durchsagen, Fahrgäste über Anschlussmöglichkeiten und Anschlusszüge informieren
- Platzreservierungen zuweisen, Reservierungs- und Buchungsscheine, z. B. für Schlafwägen, 1. Klassewägen kontrollieren
- Fahrkartenkontrolle und Fahrkartenverkauf, Fahrscheine entwerten (häufig nur noch digital gescannt)
- Koordination der eisenbahnbetrieblichen Ablaufprozesse vor, während und nach der Zugfahrt
- teilweise auch Service von Getränken, Speisen und Zeitungen am und zum Sitzplatz (speziell in der Business-Class)

Anforderungen

- guter Gleichgewichtssinn
- gutes Hörvermögen
- gutes Sehvermögen

- Datensicherheit und Datenschutz
- Fremdsprachenkenntnisse
- gute Deutschkenntnisse
- Zahlenverständnis und Rechnen

- Aufgeschlossenheit
- Hilfsbereitschaft
- Konfliktfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kund*innenorientierung
- Verständnis für Jugendliche und Kinder

- Aufmerksamkeit
- Beurteilungsvermögen / Entscheidungsfähigkeit
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Geduld
- gute Beobachtungsgabe
- gutes Gedächtnis / Merkfähigkeit
- Selbstbeherrschung
- Sicherheitsbewusstsein

- gepflegtes Erscheinungsbild
- Mobilität (wechselnde Arbeitsorte)

- Organisationsfähigkeit

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft