Florian Schwarzer

Kundenbetreuer im Nahverkehr

Rosenheim · +49 160 48291735 · florian.schwarzer@email.de · linkedin.com/in/florianschwarzer

PROFIL

Kundenbetreuer im Nahverkehr mit 4 Jahren Erfahrung auf den Linien zwischen München, Rosenheim und Salzburg, davor 6 Jahre Kundenservice in der Hotellerie. Stark in Tarifberatung, Ticketverkauf und Fahrscheinkontrolle sowie im Beschwerdemanagement bei Zugausfällen. Bereit für Schichtdienst, Nachtzüge und Einsätze an Wochenenden.

BERUFSERFAHRUNG

Kundenbetreuer im Nahverkehr 04/2022 - heute

Inntal Regio Bahn GmbH Rosenheim

- Fahrscheinkontrolle in durchschnittlich **10** Zügen pro Dienst im Netz Chiemgau-Inntal
- Tarifberatung zu Deutschlandticket, Verbundtarif und grenzüberschreitenden Fahrten nach Salzburg und Kufstein
- Ticketverkauf im Zug mit täglicher Kassenabrechnung, 2025 ohne einzige Kassendifferenz
- Durchsagen in Deutsch und Englisch bei Störungen, abgestimmt mit Triebfahrzeugführer und Leitstelle

Kundenbetreuer im Nahverkehr 01/2022 - 03/2022

Inntal Regio Bahn GmbH Rosenheim

Qualifizierung für Quereinsteiger

- Schulung zu Fahrgastrechte, Beförderungsbedingungen und Notfallmanagement mit Abschlussprüfung
- Begleitfahrten mit erfahrenem Kollegen auf 4 Linien, 35 Schichten bis zur Freigabe
- Störungsmeldung an die Leitstelle per Betriebsfunk und App sicher geübt

Rezeptionist 08/2016 - 12/2021

Hotel Seeblick Prien GmbH Prien am Chiemsee

- Kundenservice für Gäste aus über 20 Ländern in einem Haus mit 85 Zimmern
- Beschwerdemanagement an der Rezeption, Bewertung im Bereich Service von 4,1 auf 4,6 verbessert
- Deeskalation in Konfliktsituationen mit Gästen im Spät- und Nachtdienst
- Tagesabschluss und Kassenabrechnung für Logis und Restaurant

KENNTNISSE

Fahrscheinkontrolle

Tarifberatung • Ticketverkauf

Kassenabrechnung

Fahrgastrechte • Durchsagen

Beschwerdemanagement

Deeskalation • Kundenservice

Störungsmeldung

AUSBILDUNG

Ausbildung zum Hotelfachmann (IHK)

09/2013 - 07/2016

Staatliche Berufsschule Altötting

Altötting

Hotelfachmann

Mittlere Reife

09/2007 - 07/2013

Staatliche Realschule Prien am Chiemsee

Prien am Chiemsee

ZERTIFIKATE

Erste-Hilfe-Grundkurs

Bayerisches Rotes Kreuz

11/2024

SPRACHEN

Deutsch

Muttersprache

Englisch

B2

Italienisch

A2