

Annika Stengele-Krais

Kundenbetreuerin im Nahverkehr (KiN)



✉ annika.stengele-krais@example.de 📞 +49 711 6483 2917 📍 Stuttgart, Deutschland 🌐 ⓘ 📄

Profil

Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN) bei DB Regio Baden-Wuerttemberg seit 6 Jahren mit DB-interner KiN-Qualifizierung und Zugbegleiter-Pruefung nach EBO. Eigenverantwortliche Reisendenbetreuung auf RE- und RB-Linien im bwtarif- und DING-Verbund mit rund 1.700 Reisenden pro Schicht, Servicebewertung 4,6/5 und Fahrausweispruefung mit Beanstandungsquote 6,2 %. Sicher in Tarif, Reisendeninformation, Anschlusssicherung, Deeskalation und Abfertigung; Erste Hilfe + AED und Brandschutz aktuell. Sucht eine verantwortungsvolle KiN-Position mit Perspektive zur Teamleitung im Raum Stuttgart.

Berufserfahrung

- Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN)** 08/2019 - heute
DB Regio AG, Region Baden-Wuerttemberg Stuttgart, Deutschland
Zugbegleitdienst auf RE 5 (Stuttgart-Lindau) und RB-Linien im bwtarif- und DING-Verbund, Triebzuege Talent 2 und FLIRT 3
- Betreuung von rund 1.700 Reisenden pro Schicht mit Reisendeninformation, Anschlusssicherung und Service am Platz, Servicebewertung 4,6/5
 - Fahrausweispruefung mit rund 260 Kontrollen pro Schicht, Beanstandungsquote 6,2 %, Fahrpreisnacherhebung (EBE) nach EVO regelkonform
 - Bahnsteigaufsicht und Abfertigung an 1.300 Halten ohne abfertigungsbedingten Vorfall, Tuerfreigabe und Abfahrauftrag nach EBO
 - Deeskalation in rund 40 Konfliktsituationen pro Jahr ohne koerperliche Eskalation, Bundespolizei nur in 3 Faellen hinzugezogen
 - Mobilitaetshilfe (Rollstuhl-Ein- und -Ausstieg) und Betreuung mobilitaetseingeschraenkter Reisender lueckenlos sichergestellt

- Servicemitarbeiter Reisezentrum** 08/2017 - 07/2019
DB Vertrieb GmbH Stuttgart, Deutschland
Reisezentrum Stuttgart Hbf, Tarifberatung und Fahrkartenverkauf
- Tarifberatung und Verkauf DB-Tarif und bwtarif fuer rund 120 Reisende pro Tag, Verkaufsqualitaet dokumentiert 4,5/5
 - Reklamations- und Fahrgastrechte-Bearbeitung nach EVO ohne Eskalation an die Schlichtungsstelle
 - Wechsel in den Zugbegleitdienst 08/2019 nach KiN-Qualifizierung

Ausbildung

- DB-Qualifizierung Kundenbetreuer im Nahverkehr (DB Training, 7 Monate)**
01/2019 - 07/2019
DB Training, Learning & Consulting Stuttgart, Deutschland
Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN) 1,7

Faehigkeiten

- DB-Qualifizierung Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN)**
Tarifkenntnis DB-Tarif + Verbundtarife (DING/bwtarif)
Fahrausweispruefung + Kontrollgeraet + EBE
Reisendeninformation + Anschlusssicherung
Deeskalation + Konfliktmanagement
Bahnsteigaufsicht + Abfertigung
Erste Hilfe + AED + Brandschutz
KiN-Bordsoftware + Reisenden-Apps

Zertifikate

- Reisenden-Sicherung-Schulung + Brandschutz/Evakuierung (DB Training)**
03/2024
- Erste Hilfe + AED (DRK Stuttgart)**
01/2024
- Zugbegleiter-Pruefung nach EBO/EBV (DB Regio)**
09/2022

Ausbildung Kaufmann fuer Verkehrsservice (IHK, 3 Jahre)

09/2014 - 07/2017

Kaufmaennische Schule Stuttgart

Kaufmann fuer Verkehrsservice

Stuttgart, Deutschland

GPA: 2,1

Tarifschulung DB-Tarif +
bwtarif + DING-Verbundtarif
(DB Training)

06/2019

Projekte

Anschlussicherungs-Konzept RE 5 Stuttgart-Lindau

Mitarbeit an einem Standardablauf zur Reisendenlenkung bei Anschlussverlust am Knoten Ulm, eingefuehrt 2024, dokumentierte Beschwerden zu Anschluessen -19 %

Einarbeitung KiN-Bordsoftware DB Regio BW

Pilotnutzer der neuen KiN-Bordsoftware fuer Reisendeninformation und Anschlussinfo, Schulung von 9 Kolleginnen und Kollegen am Standort Stuttgart 2025

DB-Qualifizierung Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN, Note 1,7)

07/2019

Sprachen

Deutsch	Muttersprache
Englisch	B2
Franzoesisch	B1

Stärken

Service mentalitaet unter Druck

Servicebewertung 4,6/5 bei 1.700 Reisenden pro Schicht, auch bei Verspaetungs- und Ausfalllagen ruhige Reisendeninformation

Tarif- und Regelsicherheit

Beanstandungsquote 6,2 % bei rund 260 Fahrausweispruefungen pro Schicht, Fahrpreisnacherhebung (EBE) regelkonform nach EVO und Beförderungsbedingungen

Deeskalationsfaehigkeit

Deeskalationstraining absolviert, 0 koerperliche Eskalationen in 6 Jahren, Konfliktsituationen mit Bundespolizei abgestimmt geloest