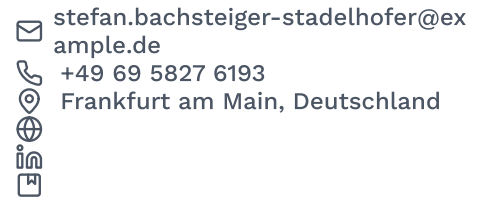


# Stefan Bachsteiger-Stadelhofer

## Leiter Zugbegleitdienst / Bordservice-Bereich

Leiter Zugbegleitdienst bei DB Regio mit 18 Jahren Bahn-Erfahrung, davon 6 Jahre in der Bereichsleitung des Zugbegleit- und Bordservicepersonals einer Region. Fachwirt fuer Verkehr (IHK) und DB-Fuehrungsqualifizierung, verantwortlich fuer rund 140 Mitarbeitende ueber 3 Teamleiter, Servicequalitaet, Disposition, Budget und Kennzahlen; Servicebewertung im Bereich von 4,3 auf 4,6 gesteigert und Personalverfuegbarkeit 97,6 %. Sicher in Personalfuehrung, Beschwerdemanagement, Krisenmanagement und EVU-Recht. Sucht eine Bereichs- oder Standortleitung im Zugbegleit- und Bordservice-Bereich.



### Berufserfahrung

#### Leiter Zugbegleitdienst / Bordservice-Bereich

DB Regio AG, Region Hessen • Frankfurt am Main, Deutschland

04/2019 - heute

Bereichsleitung des Zugbegleit- und Bordservicepersonals der Region Hessen, Fuehrung ueber 3 Teamleiter

- Bereichsverantwortung fuer rund 140 Mitarbeitende ueber 3 Teamleiter, Personalfuehrung, Zielvereinbarungen und Personalentwicklung
- Steuerung von Servicequalitaet, Disposition, Budget und Kennzahlen, Servicebewertung im Bereich von 4,3 auf 4,6 gesteigert
- Einfuehrung eines Servicequalitaets-Programms und einer digitalen Reisendeninfo-Loesung, Beschwerdequote -23 %
- Personalverfuegbarkeit 97,6 % und 0 dispositionsbedingte Zugausfaelle durch optimierte Dienstplankonzepte
- Krisen- und Notfallkoordination des Bordpersonals bei Grosstoerungen und Streiklagen ohne Eskalation

#### Teamleiter Bordservice

DB Regio AG, Region Hessen • Frankfurt am Main, Deutschland

08/2013 - 03/2019

Teamleitung und Disposition eines Zugbegleit- und Bordserviceteams

- Fuehrung und Disposition eines 28-koepfigen Bordserviceteams, Personalverfuegbarkeit ueber 96 %
- Beschwerde- und Qualitätsmanagement nach EVO, Servicebewertung konstant ueber 4,4/5
- Fachwirt fuer Verkehr (IHK) und DB-Fuehrungsqualifizierung abgeschlossen, Aufstieg in die Bereichsleitung 04/2019

#### Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN)

DB Regio AG, Region Hessen • Frankfurt am Main, Deutschland

09/2007 - 07/2013

Zugbegleitdienst auf RE- und RB-Linien im RMV-Tarifgebiet

- Reisendenbetreuung, Fahrausweispruefung und Reisendeninformation, Servicebewertung 4,6/5
- Zugbegleiter-Pruefung nach EBO bestanden 2009, Stellvertretende Schichtkoordination
- Aufstieg in die Teamleitung 08/2013 nach Fachwirt-Beginn

### Projekte

#### Servicequalitaets-Programm Zugbegleitdienst Region

Konzeption und Einfuehrung eines regionsweiten Servicequalitaets-Programms fuer rund 140 Mitarbeitende, Servicebewertung im Bereich von 4,3 auf 4,6 gesteigert, Beschwerdequote -23 %

### Ausbildung

#### DB-Fuehrungsqualifizierung Bereichsleitung (DB Training)

DB Training, Learning & Consulting

Frankfurt am Main, Deutschland

09/2018 - 03/2019

DB-Fuehrungsqualifizierung (Leadership)

1,5

#### Gepruefter Fachwirt fuer Verkehr (IHK, Aufstiegsfortbildung)

IHK Akademie Frankfurt

Frankfurt am Main, Deutschland

09/2014 - 03/2016

Fachwirt fuer Verkehr (IHK)

GPA: 1,7

### Fähigkeiten

Leitung Zugbegleitdienst / Bordservice-Bereich

Personal-fuehrung + Bereichssteuerung

Disposition + Dienstplankonzepte

Servicequalitaet + Beschwerdemanagement (EVO)

Budget- und Kennzahlensteuerung

Notfall- und Krisenmanagement

Arbeits-, Tarif- und EVU-Recht, Fachwirt fuer Verkehr (IHK) + Fuehrungsqualifizierung

## Digitalisierung Reisendeninformation und Bordservice

- Leitung der Einfuehrung einer digitalen Reisendeninfo- und Bordservice-Loesung im Bereich, Bearbeitungszeit fuer Reisendeninformation -25 %, Akzeptanz im Team 92 %

### Zertifikate

#### Notfall- und Krisenmanagement Bordpersonal (DB Training)

- 02/2024

#### Erste Hilfe + AED (DRK Frankfurt)

- 01/2024

#### DB-Fuehrungsqualifizierung Bereichsleitung (DB Training, Note 1,5)

- 03/2019

#### Gepruefter Fachwirt fuer Verkehr (IHK, Note 1,7)

- 03/2016

#### Zugbegleiter-Pruefung nach EBO/EBV (DB Regio)

- 06/2009

### Sprachen

Deutsch, Muttersprache

Englisch, B2

Franzoesisch, B1

### Stärken

#### Fuehrung und Bereichssteuerung

Verantwortung fuer rund 140 Mitarbeitende ueber 3 Teamleiter, Personalverfuegbarkeit 97,6 %, 0 dispositionsbedingte Zugausfaelle im Bereich

#### Qualitaets- und Kennzahlenorientierung

Servicebewertung im Bereich von 4,3 auf 4,6 gesteigert, Beschwerdequote -23 %, Budget- und Personalkennzahlen sicher gesteuert

#### Krisen- und Notfallkompetenz

Leitung der Bordpersonal-Koordination bei Grossstoerungen und Streiklagen, ruhige Steuerung ohne Eskalation und ohne Beschwerdeflut