

AUSBILDUNG

DB-interne Qualifizierung
Servicemitarbeiter Bahnhof (DB
Training, 5 Monate)

01/2019 - 06/2019

DB Training, Learning & Consulting
Muenchen, Deutschland

Reisendeninformation /
Bahnhofsservice

2,0

Ausbildung Kaufmann fuer
Verkehrsservice (IHK, 3 Jahre)

09/2014 - 07/2017

Staedtische Berufsschule fuer Verkehr
Muenchen

Muenchen, Deutschland

Kaufmann fuer Verkehrsservice

GPA: 2,2

FÄHIGKEITEN

Reisendeninformation + Service am
Bahnhof ●

Tarifberatung DB-Tarif +
Verbundtarife ●

Mobilitaetshilfe + Rollstuhl-
Servicedienst ●

Anschlussinfo + Reisendenlenkung - ●

Deeskalation +
Konfliktmanagement ●

Reisenden-Apps + Reiseauskunft — ●

Erste Hilfe + AED + Brandschutz — ●

Englisch im Service (international) — ●

ZERTIFIKATE

Brandschutz/Evakuierung +
Reisenden-Sicherung (DB Training)

03/2024

Erste Hilfe + AED (DRK
Muenchen)

01/2024

PROFIL

Servicemitarbeiterin am Bahnhof bei der DB InfraGO
(Bahnhofsmanagement) mit 6 Jahren Erfahrung in der
Reisendeninformation und im Servicedienst an einem
Hauptbahnhof. Verantwortlich fuer Reisendeninformation,
Tarifberatung, Mobilitaetshilfe und Reisendenlenkung mit rund
600 betreuten Reisenden pro Schicht und einer
Servicebewertung von 4,6/5. Sicher in DB-Tarif und
Verbundtarif, Anschlussinfo, Deeskalation und
Mobilitaetsservice (Rollstuhl). Sucht eine verantwortungsvolle
Position in der Reisendeninformation und im Bahnhofsservice
im Raum Muenchen.

BERUFSERFAHRUNG

Servicemitarbeiterin Bahnhof / Reisendeninformation

07/2019 - heute

DB InfraGO AG (Bahnhofsmanagement Muenchen)

Muenchen, Deutschland

Reisendeninformation, Servicepoint und Mobilitaetsservice am
Muenchen Hbf

- Reisendeninformation und Reiseauskunft fuer rund 600 Reisende pro Schicht am Servicepoint, Servicebewertung 4,6/5
- Tarifberatung DB-Tarif und MVV-Verbundtarif sowie Anschlussinfo bei Verspaetungen und Stoerungen
- Mobilitaetsservice mit Rollstuhl-Ein- und -Ausstieg in Abstimmung mit dem Zugpersonal, 0 versaeumte angemeldete Hilfeleistungen
- Reisendenlenkung bei Baustellen und Schienenersatzverkehr, Beschwerden zur Wegefuehrung -21 %
- Deeskalation am Servicepoint in Abstimmung mit DB Sicherheit und Bundespolizei ohne Eskalation

Servicemitarbeiter Reisezentrum

08/2017 - 06/2019

DB Vertrieb GmbH

Muenchen, Deutschland

Reisezentrum Muenchen Hbf, Fahrkartenverkauf und Tarifberatung

- Fahrkartenverkauf und Tarifberatung DB-Tarif und MVV fuer rund 130 Reisende pro Tag, Verkaufsqualitaet 4,5/5
- Fahrgastrechte- und Reklamationsbearbeitung nach EVO ohne Eskalation an die Schlichtungsstelle
- Wechsel in die Reisendeninformation/Bahnhofsservice 07/2019 nach DB-Qualifizierung

Fremdsprachenzertifikat Englisch
B2 Service (telc)

06/2021

Konfliktmanagement- und
Deeskalationstraining (DB
Training)

05/2020

DB-Qualifizierung
Servicemitarbeiter Bahnhof (Note
2,0)

06/2019

SPRACHEN

Deutsch	Muttersprache
Englisch	B2
Italienisch	A2

STÄRKEN

Servicementalitaet unter Druck

Servicebewertung 4,6/5 bei rund 600
Reisenden pro Schicht, ruhige
Reisendeninformation auch bei
Grossstoerungen und
Schienenersatzverkehr

Empathie im Mobilitaetsservice

Zuverlaessige Betreuung
mobilitaetseingeschraenkter Reisender,
Wartezeit fuer angemeldete
Hilfeleistungen -18 %, 0 versaeumte
angemeldete Hilfeleistungen

Deeskalationsfaehigkeit

Deeskalationstraining absolviert,
Konfliktsituationen am Servicepoint ruhig
geloest, Zusammenarbeit mit DB
Sicherheit und Bundespolizei abgestimmt

PROJEKTE

Reisendenlenkungs-Konzept Baustellen- Schienenersatzverkehr

Mitarbeit an einem Lenkungs- und Informationskonzept fuer Reisende
bei Baustellen und Schienenersatzverkehr am Hbf, dokumentierte
Reduktion von Beschwerden zur Wegefuehrung -21 %

Mobilitaetsservice-Optimierung Rollstuhl-Ein-/Ausstieg

Mitwirkung an einer verbesserten Abstimmung des Mobilitaetsservice
zwischen Bahnhof und Zugpersonal, Wartezeit fuer angemeldete
Hilfeleistungen -18 %