


# Friederike Vorbeck-Hagenmaier

## Teamleiterin Bordservice / Disposition Bordpersonal

Teamleiter Bordservice bei DB Regio mit 12 Jahren Bordpersonal-Erfahrung, davon 4 Jahre in der Teamleitung und Disposition des Zugbegleit- und Servicepersonals. Fachwirt fuer Verkehr (IHK) und Zugbegleiter-Pruefung nach EBO, verantwortlich fuer ein 26-koeufiges Bordservice-Team mit Dienstplanung, Personalfuehrung und Servicequalitaet; Personalverfuegbarkeit auf 97,4 % gesteigert und Beschwerdequote -19 %. Sicher in Disposition, Beschwerdemanagement und Notfallmanagement. Sucht eine verantwortungsvolle Teamleitungs- oder Dispositionsposition im Bordservice.

 friederike.vorbeck-hagenmaier@example.de

 +49 711 5827 4193

 Stuttgart, Deutschland



### Experience

#### Teamleiter Bordservice / Disposition Bordpersonal

04/2021 - heute

DB Regio AG, Region Baden-Wuerttemberg Stuttgart, Deutschland

Teamleitung und Disposition eines 26-koeufigen Bordservice- und Zugbegleitteams am Standort Stuttgart

- Personalfuehrung und Disposition eines 26-koeufigen Bordservice-Teams, Personalverfuegbarkeit von 93,1 % auf 97,4 % gesteigert
- Schicht- und Dienstplanung unter Beachtung der Arbeitszeit- und EVU-Vorschriften, Ueberstunden -16 %, 0 dispositionsbedingte Zugausfaelle
- Beschwerde- und Qualitaetsmanagement nach EVO, Beschwerdequote -19 % ueber 2 Jahre, Servicebewertung konstant ueber 4,5/5
- Mitarbeitergespraeche, Konfliktloesung und Einarbeitung neuer Teammitglieder, Fluktuation im Team unter Bereichsdurchschnitt
- Eskalations- und Notfallkoordination bei Stoerungslagen in Abstimmung mit Disposition und Zugchefs

**Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN)** 08/2013 - 03/2021

DB Regio AG, Region Baden-Wuerttemberg Stuttgart, Deutschland

Zugbegleitdienst auf RE- und RB-Linien im bwtarif-Gebiet

- Reisendenbetreuung von rund 1.700 Reisenden pro Schicht, Service am Platz und Fahrausweispruefung, Servicebewertung 4,6/5
- Zugbegleiter-Pruefung nach EBO bestanden 2015, Stellvertretende Schichtkoordination uebernommen
- Fachwirt fuer Verkehr (IHK) berufsbegleitend abgeschlossen 2021, Aufstieg in die Teamleitung 04/2021

### Projects

#### Dienstplan-Optimierung Bordservice-Team

Neugestaltung des Schicht- und Dienstplanmodells fuer ein 26-koeufiges Bordservice-Team, Personalverfuegbarkeit von 93,1 % auf 97,4 % gesteigert, Ueberstunden -16 %

### Education

**Gepruerfter Fachwirt fuer Verkehr (IHK, Aufstiegsfortbildung)**

09/2019 - 03/2021

IHK Akademie Stuttgart  
Stuttgart, Deutschland

Fachwirt fuer Verkehr (IHK)  
1,8

**DB-Qualifizierung Kundenbetreuer im Nahverkehr (DB Training, 7 Monate)**

01/2013 - 07/2013

DB Training, Learning & Consulting

Stuttgart, Deutschland

Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN)

GPA: 2,0

## Qualitäts- und Beschwerde-Standard Bordservice

Einführung eines strukturierten Beschwerde- und Qualitätsmanagement-Prozesses für das Team, Beschwerdequote -19 % über 2 Jahre

### Skills

Teamleitung Bordservice  
+ Personalführung

Disposition  
Bordpersonal +  
Dienstplanung

Fahrgastservice +  
Qualitätsmanagement

Beschwerdemanagement  
+ Fahrgastrechte (EVO)

Notfallmanagement +  
Evakuierung

Deeskalation +  
Konfliktmanagement

Arbeitszeit- und EVU-  
Vorschriften

Fachwirt für Verkehr  
(IHK)

### Certificates

**Notfallmanagement +  
Brandschutz/Evakuierung  
(DB Training)**  
02/2024

**Erste Hilfe + AED (DRK  
Stuttgart)**  
01/2024

**Geprüfter Fachwirt  
für Verkehr (IHK, Note  
1,8)**  
03/2021

## Konfliktmanagement- und Deeskalationstraining (DB Training)

05/2019

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

06/2015

### Languages

Deutsch	Muttersprache
Englisch	B2
Franzoesisch	A2

### Strengths

#### Personalfuehrung und Disposition

Fuehrung eines 26-koeufigen  
Bordservice-Teams,  
Personalverfuegbarkeit auf  
97,4 % gesteigert, 0  
dispositionsbedingte  
Zugausfaelle im  
Verantwortungsbereich

#### Qualitaets- und Servicementalitaet

Beschwerdequote -19 % ueber  
2 Jahre durch strukturiertes  
Qualitaetsmanagement,  
Servicebewertung im Team  
konstant ueber 4,5/5

#### Belastbarkeit im Schichtbetrieb

12 Jahre Bordpersonal und  
Teamleitung im 24/7-  
Schichtbetrieb, ruhige  
Koordination bei  
Personalausfaellen und  
Stoerungslagen