

AUSBILDUNG

Ausbildereignungspruefung AEVO (IHK) + DB-Trainer-Qualifizierung

03/2020 - 09/2020

IHK + DB Training, Learning & Consulting

Koeln, Deutschland

Ausbildereignung (AEVO) + Trainer Bordpersonal

1,6

DB-Qualifizierung

Kundenbetreuer im Nahverkehr (DB Training, 7 Monate)

01/2013 - 07/2013

DB Training, Learning & Consulting

Koeln, Deutschland

Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN)

GPA: 1,9

FÄHIGKEITEN

Ausbildung + Einweisung Bordpersonal (AEVO) ●

DB-Qualifizierung Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN) ●

Tarifkenntnis DB-Tarif + Verbundtarife ●

Fahrausweispruefung + EBE + EBO-Abfertigung ●

Deeskalation + Konfliktmanagement (Trainer) ●

Notfallmanagement + Evakuierung - ●

Erste Hilfe + AED + Brandschutz — ●

Curriculum- und Schulungsentwicklung ●

ZERTIFIKATE

Notfallmanagement + Brandschutz/Evakuierung (DB Training)

03/2024

PROFIL

Zugbegleiter-Ausbilder bei DB Regio mit 13 Jahren

Bordpersonal-Erfahrung, davon 5 Jahre als Ausbilder und Einweiser fuer neues Zugbegleit- und KiN-Personal.

Ausbildereignung (AEVO) und Zugbegleiter-Pruefung nach EBO, verantwortlich fuer Einweisung, Praxisbegleitung und Pruefungsvorbereitung mit 84 ausgebildeten Kundenbetreuern und einer Bestehensquote von 97 % gegenueber einem Standortdurchschnitt von 88 %. Sicher in Tarif,

Fahrausweispruefung, Deeskalation und Notfallmanagement.

Sucht eine verantwortungsvolle Ausbilder- oder Trainerposition im Bereich Bordpersonal.

BERUFSERFAHRUNG

Zugbegleiter-Ausbilder / Einweiser Bordpersonal

10/2020 - heute

DB Regio AG, Region NRW

Koeln, Deutschland

Ausbildung, Einweisung und Praxisbegleitung neuer Kundenbetreuer im Nahverkehr und Zugbegleiter, Standort Koeln

- Einweisung und Praxisbegleitung neuer Kundenbetreuer im Nahverkehr, 84 ausgebildet mit Bestehensquote 97 % gegen Standortdurchschnitt 88 %
- Ueberarbeitung des Praxis-Einweisungsplans, Konzeption und Durchfuehrung eines Deeskalations-Trainingsmoduls
- Pruefungsvorbereitung und Begleitung der Zugbegleiter-Pruefung nach EBO, Feedback- und Debriefinggespraeche
- Eskalierende Vorfaelle im Standort durch das neue Deeskalationsmodul -24 %
- Eigene Zugbegleittaetigkeit auf RE-Linien zur Praxisaktualitaet, Servicebewertung 4,7/5

Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN)

08/2013 - 09/2020

DB Regio AG, Region NRW

Koeln, Deutschland

Zugbegleitdienst auf RE- und RB-Linien im VRS- und VRR-Tarifgebiet

- Reisendenbetreuung von rund 1.700 Reisenden pro Schicht mit Service am Platz und Reisendeninformation, Servicebewertung 4,6/5
- Fahrausweispruefung und Fahrpreisnacherhebung (EBE) regelkonform, Beanstandungsquote stabil unter 7 %
- Zugbegleiter-Pruefung nach EBO bestanden 2015, regelmaessige Einweisung von Anwaerter:innen
- Aufstieg in die Ausbilder-Funktion 10/2020 nach AEVO und DB-Trainer-Qualifizierung

Erste Hilfe + AED (DRK Koeln)

01/2024

Ausbildereignung AEVO (IHK
Koeln, Note 1,6)

09/2020

Zugbegleiter-Pruefung nach
EBO/EBV (DB Regio)

06/2015

DB-Qualifizierung
Kundenbetreuer im Nahverkehr
(KiN, Note 1,9)

07/2013

SPRACHEN

Deutsch	Muttersprache
Englisch	B2
Tuerkisch	B1

STÄRKEN

Didaktik und Praxisnaehe

84 ausgebildete Kundenbetreuer mit
Bestehensquote 97 % gegen
Standortdurchschnitt 88 %, Einweisungs-
Curriculum eigenstaendig ueberarbeitet

Deeskalationskompetenz als Vorbild

Eigenes Deeskalations-Trainingsmodul
konzipiert und durchgefuehrt, eskalierende
Vorfaelle im Standort -24 %

Belastbarkeit und Servicementalitaet

13 Jahre Bordpersonal im Schichtdienst,
durchgaengig hohe Servicebewertung,
Vorbildfunktion fuer das gesamte
Zugbegleitteam

PROJEKTE

Ueberarbeitung Einweisungs-Curriculum Kundenbetreuer im Nahverkehr

Vollstaendige Ueberarbeitung des Praxis-Einweisungsplans fuer neue
Kundenbetreuer im Nahverkehr, eingefuehrt 2023, Bestehensquote
von 88 % auf 97 % gesteigert

Deeskalationstraining-Modul Bordpersonal

Konzeption und Durchfuehrung eines praxisnahen Deeskalations-
Trainingsmoduls fuer das Zugbegleitteam, eingefuehrt 2024,
eskalierende Vorfaelle im Standort -24 %