

Vivien Aichberg-Lehnert

Zugbegleiterin DB Fernverkehr (ICE/IC)

Zugbegleiterin im DB Fernverkehr seit 7 Jahren auf ICE- und IC-Linien mit DB-interner Qualifizierung und Zugbegleiter-Prüfung nach EBO. Eigenverantwortliche Reisendenbetreuung auf der ICE-Linie 11 (Berlin-Muenchen) mit rund 1.800 Reisenden pro Tag, Servicebewertung 4,6/5 und dokumentierter Anschlusssicherung an Knotenbahnhoefen. Sicher in Fernverkehrstarif, internationaler Reisendenkommunikation (Englisch B2), Notfallmanagement und Deeskalation. Sucht eine verantwortungsvolle Position im DB Fernverkehr mit Perspektive zum Zugchef.

✉ vivien.aichberg-lehnert@example.de

☎ +49 30 5827 4193

📍 Berlin, Deutschland



EXPERIENCE

Zugbegleiterin DB Fernverkehr (ICE/IC)

09/2018 - heute

DB Fernverkehr AG

Berlin, Deutschland

Zugbegleitdienst auf ICE-Linie 11 (Berlin-Muenchen) und IC-Linien, Triebzuege ICE 1, ICE 4 und IC 2

- Betreuung von rund 1.800 Reisenden pro Tag mit Reisendeninformation, Service am Platz und Anschlusssicherung, Servicebewertung 4,6/5
- Fahrausweispruefung mit mobilem Terminal, Fahrpreisnacherhebung (EBE) regelkonform nach Befoerederungsbedingungen und EVO
- Englischsprachige Betreuung internationaler Reisende, eingefuehrte Service-Routine ICE 11 mit Lob-Rueckmeldungen +23 %
- Anschlusssicherung an Knotenbahnhoefen Nuernberg und Leipzig mit dokumentierter Reisendenlenkung, Anschlussbeschwerden -17 %
- Mitwirkung bei 2 Streckenunterbrechungen mit Evakuierungsvorbereitung und Reisendenbetreuung ohne Beschwerdeeskalation

Empfangs- und Servicemitarbeiterin

08/2016 - 08/2018

Steigenberger Hotels AG

Berlin, Deutschland

Empfang, Gaesteservice und Beschwerdemanagement im 4-Sterne-Hotel

- Gaesteservice und Check-in/Check-out fuer bis zu 180 Gaeste pro Tag, Gaestezufriedenheit 4,5/5
- Beschwerdemanagement und mehrsprachige Gaestebetreuung (Deutsch/Englisch/Franzoesisch)
- Wechsel in den Zugbegleitdienst 09/2018 nach DB-Qualifizierung Fernverkehr

PROJECTS

Service-Standard internationale Reisende ICE 11

Erarbeitung einer englischsprachigen Service- und Informationsroutine fuer internationale Reisende auf der ICE-Linie Berlin-Muenchen, eingefuehrt 2024, Lob-Rueckmeldungen +23 %

Anschlusssicherung Knoten Nuernberg

Mitarbeit an einer Reisendenlenkungs-Checkliste bei Anschlussverlust am Knoten Nuernberg, dokumentierte Beschwerden zu Anschlussen -17 %

EDUCATION

DB-interne Qualifizierung Zugbegleiter Fernverkehr (DB Training, 7 Monate)

02/2018 - 08/2018

DB Training, Learning & Consulting

Berlin, Deutschland

Zugbegleiter Fernverkehr (DB-Qualifizierung)

1,9

Ausbildung Hotelfachfrau (IHK, 3 Jahre)

09/2013 - 07/2016

Berufsschule fuer Gastgewerbe Berlin

Berlin, Deutschland

Hotelfachfrau

GPA: 2,2



SKILLS

Fahrgastservice
Fernverkehr ICE/IC
Tarifkenntnis DB-
Fernverkehrstarif +
Sparpreis/Flexpreis
Fahrausweispruefung +
mobiles Terminal + EBE
Reisendeninformation +
Anschlussicherung
Knotenbahnhof
Englisch im Fahrgastservice
(international)
Sicherheit + Evakuierung +
Notfallmanagement
Deeskalation +
Konfliktmanagement
Reisenden-Apps +
Anschlussinfo



CERTIFICATES

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

02/2024

**Erste Hilfe + AED
(DRK Berlin)**

01/2024

**Fremdsprachenzertifikat
Englisch B2 Service
(telc)**

06/2021

**Zugbegleiter-
Pruefung nach
EBO/EBV (DB
Fernverkehr)**

09/2020

DB-Qualifizierung Zugbegleiter Fernverkehr (Note 1,9)

08/2018



LANGUAGES

Deutsch	Muttersprache
Englisch	B2
Franzoesisch	B1



STRENGTHS

Service mentalitaet unter Druck

Servicebewertung 4,6/5 bei
1.800 Reisenden pro Tag, auch
bei Verspaetungs- und
Umleitungslagen ruhige und
klare Reisendeninformation

Internationale Servicekompetenz

Englisch B2 fuer internationale
Reisende, englischsprachige
Service-Routine ICE 11
eingefuehrt, Lob-
Rueckmeldungen +23 %

Notfallruhe und Sicherheitsbewusstst ein

Notfallmanagement- und
Evakuierungsschulung,
professionelle Mitwirkung bei 2
Streckenunterbrechungen mit
Reisendenbetreuung ohne
Beschwerdeeskalation