

Ausbildung

EVU-interne Zugbegleiter-
Qualifizierung (Metronom/DB
Training, 6 Monate)

01/2018 - 06/2018

Metronom Eisenbahngesellschaft / DB
Training

Uelzen, Deutschland

Zugbegleiter Privatbahn (EVU-
Qualifizierung)

1,9

Ausbildung Kaufmann fuer
Verkehrsservice (IHK, 3 Jahre)

09/2013 - 07/2016

Berufsbildende Schulen Bremen
Bremen, Deutschland

Kaufmann fuer Verkehrsservice

GPA: 2,2

Fähigkeiten

- Zugbegleitdienst Privatbahn (EVU-
Qualifizierung)
- Tarifkenntnis Verbundtarife
(HVV/Niedersachsentarif)
- Fahrausweispruefung + mobiles
Terminal + EBE
- Reisendeninformation +
Anschlussicherung
- Deeskalation + Konfliktmanagement
- Bahnsteigaufsicht + Abfertigung
- Erste Hilfe + AED + Brandschutz
- Belastbarkeit im Schichtdienst

Zertifikate

Reisenden-Sicherung-Schulung +
Brandschutz/Evakuierung (DB
Training)

03/2024

Erste Hilfe + AED (DRK Uelzen)

01/2024

Profil

Zugbegleiter im Privatbahn-Regionalverkehr mit 7 Jahren Erfahrung bei der Metronom Eisenbahngesellschaft und der NordWestBahn (NWB), mit EVU-interner Zugbegleiter-Qualifizierung und Pruefung nach EBO. Eigenverantwortliche Reisendenbetreuung auf den Linien Hamburg-Bremen und Bremen-Wilhelmshaven mit rund 1.600 Reisenden pro Schicht, Servicebewertung 4,5/5 und Fahrausweispruefung mit Beanstandungsquote 6,5 %. Sicher in Verbundtarifen (HVV, Niedersachsentarif), Deeskalation und Abfertigung. Sucht eine verantwortungsvolle Zugbegleiterposition bei einem Privatbahn-EVU im norddeutschen Raum.

Berufserfahrung

Zugbegleiter Regionalverkehr 07/2021 - heute

Metronom Eisenbahngesellschaft mbH Uelzen, Deutschland

Zugbegleitdienst auf der Linie RE Hamburg-Bremen und ME-Linien, Doppelstockwagen mit Lok BR 146

- Betreuung von rund 1.600 Reisenden pro Schicht mit Reisendeninformation, Anschlussicherung und Service am Platz, Servicebewertung 4,5/5
- Fahrausweispruefung mit rund 230 Kontrollen pro Schicht, Beanstandungsquote 6,5 %, Fahrpreisnacherhebung (EBE) regelkonform
- Sichere Tarifauskunft HVV und Niedersachsentarif inkl. Verbunduebergang, Tarifstreitfaelle -14 %
- Bahnsteigaufsicht und Abfertigung nach EBO ohne abfertigungsbedingten Vorfall
- Mobilitaetshilfe (Rollstuhl-Ein- und -Ausstieg) und Betreuung mobilitaetseingeschraenkter Reisender lueckenlos sichergestellt

Zugbegleiter Regionalverkehr 07/2018 - 06/2021

NordWestBahn GmbH (NWB) Bremen, Deutschland

Zugbegleitdienst auf den Linien Bremen-Wilhelmshaven und Regio-S-Bahn Bremen/Niedersachsen, Triebzuege Coradia LINT

- Reisendenbetreuung und Fahrausweispruefung auf RegioS-Bahn-Linien mit rund 1.400 Reisenden pro Schicht, Servicebewertung 4,4/5
- Reisendeninformation und Anschlussicherung bei Verspaetungen, Beschwerdequote stabil unter Zielwert
- Zugbegleiter-Pruefung nach EBO bestanden 2019, Einweisung von 4 neuen Kolleginnen und Kollegen
- Wechsel zur Metronom 07/2021 fuer den Einsatz auf der Hauptlinie Hamburg-Bremen

Zugbegleiter-Pruefung nach
EBO/EBV (NordWestBahn)

09/2019

Tarifschulung HVV +
Niedersachsentarif
(Metronom/DB Training)

04/2018

EVU-interne Zugbegleiter-
Qualifizierung (Metronom, Note
1,9)

06/2018

Sprachen

Deutsch	Muttersprache
Englisch	B2
Tuerkisch	A2

Stärken

Service mentalitaet unter Druck

Servicebewertung 4,5/5 bei 1.600
Reisenden pro Schicht, auch bei
Verspaetungs- und Ausfalllagen ruhige
Reisendeninformation

Tarif- und Verbundsicherheit

Sicher in HVV und Niedersachsentarif,
Beanstandungsquote 6,5 % bei rund 230
Fahrausweispruefungen pro Schicht

Deeskalationsfaehigkeit

Deeskalationstraining absolviert, 0
koerperliche Eskalationen in 7 Jahren,
Konfliktsituationen abgestimmt mit der
Bundespolizei geloest

Projekte

Service-Standard Metronom Hamburg-Bremen

Mitarbeit an einem einheitlichen Service- und Informationsstandard
fuer die stark nachgefragte Linie Hamburg-Bremen, eingefuehrt 2023,
Servicebewertung +0,2

Tarif-Schnellhilfe Verbunduebergang HVV/Niedersachsentarif

Erarbeitung einer Kurzuebersicht zum Tarifuebergang
HVV/Niedersachsentarif fuer das Zugbegleitteam, dokumentierte
Reduktion von Tarifstreitfaellen - 14 %