

# Kemal Demir-Reuther

Kundenbetreuer im Nahverkehr / Zugbegleiter (Quereinsteiger)

 kemal.demir-reuther@example.de

 +49 231 4827 6193

 Dortmund, Deutschland



## Profil

Quereinsteiger Zugbegleiter mit abgeschlossener DB-Qualifizierung Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN, Abschluss 03/2025, Note 1,8) und 7 Jahren Service-Vorberufserfahrung im Einzelhandel und in der Gastronomie. Eigenstaendiger Zugbegleitdienst bei DB Regio NRW seit 04/2025 auf RE- und RB-Linien mit 1.450 betreuten Reisenden pro Schicht, Servicebewertung 4,5/5 und Fahrausweispruefung mit Beanstandungsquote 6,8 %. Tarifschulung DB-Tarif und VRR-Verbundtarif sowie Deeskalationstraining absolviert, EBO-Kenntnisse und Erste Hilfe + AED aktuell. Sucht Festanstellung als Kundenbetreuer im Nahverkehr im Raum Rhein-Ruhr.

## Berufserfahrung

### Kundenbetreuer im Nahverkehr / Zugbegleiter (Quereinsteiger)

04/2025 - heute

DB Regio AG, Region NRW

Dortmund, Deutschland

Zugbegleitdienst auf RE 1 (Aachen-Hamm) und RB-Linien im VRR, Triebzuege Talent 2 und FLIRT 3

- Betreuung von rund 1.450 Reisenden pro Schicht mit Reisendeninformation, Anschlusssicherung und Service am Platz, Servicebewertung 4,5/5
- Fahrausweispruefung mit rund 240 Kontrollen pro Schicht, Beanstandungsquote 6,8 %, Fahrpreisnacherhebung (EBE) regelkonform dokumentiert
- 0 Eskalationen mit Bundespolizei-Hinzuziehung durch konsequente Deeskalation in 8 Monaten Zugbegleitdienst
- Mobilitaetshilfe fuer Reisende mit eingeschaenkter Mobilitaet (Rollstuhl-Ein- und -Ausstieg) an 1.100 Halten lueckenlos sichergestellt
- DB-interne Anerkennung 'Bester Quereinsteiger KiN Q4/2025' im Standort Dortmund

## Faehigkeiten

DB-Qualifizierung  
Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN)  
Tarifkenntnis DB-Tarif + Verbundtarife  
Fahrausweispruefung + mobiles Terminal (MOTbox)  
Reisendeninformation + Anschlusssicherung  
Deeskalation + Konfliktmanagement  
Erste Hilfe + AED  
Bahnbetrieb EBO + Evakuierung  
Servicementalitaet im Schichtdienst

## Sprachen

Deutsch	Muttersprache
Englisch	B2
Tuerkisch	B1

## Stärken

### Servicementalitaet unter Druck

7 Jahre Kundenservice plus Zugbegleitdienst, Servicebewertung 4,5/5 bei 1.450 Reisenden pro Schicht auch bei Verspaetungslagen

## Schichtleiter Verkauf und Service

08/2017 - 03/2024

REWE Group / Vapiano SE

Dortmund, Deutschland

Kundenservice, Kassentaetigkeit und Schichtleitung im Einzelhandel und in der Systemgastronomie

- Kundenservice und Beschwerdemanagement fuer bis zu 800 Kunden pro Schicht, Kundenzufriedenheit dokumentiert 4,4/5
- Kassenfuehrung und Tagesabschluss ohne Kassendifferenz in 6 Jahren, Bargeld- und Kartenzahlung
- Einarbeitung von 14 neuen Servicekraeften, 0 Reklamationen zu Servicequalitaet im Team
- Wechsel zur Schiene 09/2024 nach DB-Regio-Kampagne 'Werde Kundenbetreuer im Nahverkehr'

## Deeskalationsfaehigkeit

Deeskalationstraining absolviert, 0 Eskalationen mit Bundespolizei-Hinzuziehung in 8 Monaten  
Zugbegleitdienst bei rund 240 Fahrausweispruefungen pro Schicht

## Ausbildung

### DB-Qualifizierung Kundenbetreuer im Nahverkehr (DB Training, 6 Monate)

09/2024 - 03/2025

DB Training, Learning & Consulting

Dortmund, Deutschland

Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN, Quereinstieg)

1,8

### Ausbildung Kaufmann im Einzelhandel (IHK, 3 Jahre)

09/2014 - 07/2017

Berufskolleg Dortmund

Dortmund, Deutschland

Kaufmann im Einzelhandel

GPA: 2,4

## Belastbarkeit im Wochenend- und Schichtdienst

Frueh-, Spaet- und Wochenenddienste durchgaengig, 0 unentschuldigte Fehlzeiten, EBO-Kennntnisstand und Erste Hilfe + AED jaehrlich aufgefrischt

## Projekte

### DB-Qualifizierung Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN)

09/2024 - 03/2025

6-monatige Qualifizierung bei DB Training mit Modulen Tarif, Fahrausweispruefung, Reisendeninformation, Deeskalation und EBO, Abschlusspruefung 03/2025 mit 90/100 Punkten

### Service-Konzept Anschlusssicherung RE 1

Mitarbeit an einer Checkliste zur Reisendenlenkung bei Anschlussverlust, eingefuehrt fuer das KiN-Team Dortmund 12/2025, Beschwerden zu verpassten Anschluessen -15 %

## Zertifikate

### DB-Qualifizierung Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN, Note 1,8)

03/2025

Tarifschulung DB-Tarif + VRR-Verbundtarif (DB Training)

02/2025

Deeskalations- und Konfliktmanagementtraining (DB Training)

01/2025

Erste Hilfe + AED (DRK Dortmund)

12/2024

Bahnbetrieb EBO + Evakuierungsschulung (DB Training)

11/2024