
Sebastian Holzweissig-Bach

Zugchef DB Fernverkehr

sebastian.holzweissig-bach@example.de ◆ +49 69 4827 5193 ◆ Frankfurt am Main, Deutschland ◆



Profil

Zugchef im DB Fernverkehr mit 11 Jahren Bordpersonal-Erfahrung, davon 4 Jahre in der Zugchef-Funktion mit Führung 8-köpfiger Bordteams auf ICE-Linien. Verantwortlich fuer Serviceablauf, Puenktlichkeits- und Anschlusskommunikation, Notfallmanagement und Beschwerdebearbeitung; Beschwerdequote im verantworteten Zug -22 % ueber 2 Jahre. Zugbegleiter-Pruefung nach EBO, Notfallmanagement- und Deeskalationsausbildung sowie Tarifsicherheit im Fernverkehrstarif. Sucht eine verantwortungsvolle Zugchef- oder Teamleitungsposition im DB Fernverkehr.

Berufserfahrung

Zugchef DB Fernverkehr

DB Fernverkehr AG — Frankfurt am Main, Deutschland — 10/2021 - heute

Zugchef-Funktion auf ICE-Linie 28 (Hamburg-Muenchen) und ICE-Linie 11, Führung des Bordpersonals

- Führung 8-köpfiger Bordteams (Zugbegleiter und Bordgastronomie) je Zug, Schicht-Briefing und Aufgabenverteilung
- Verantwortung fuer Puenktlichkeits- und Anschlusskommunikation, Durchsagen und Reisendenlenkung bei Stoerungslagen
- Beschwerdemanagement nach EVO und Fahrgastrechte-Bearbeitung, Beschwerdequote im verantworteten Zug -22 % ueber 2 Jahre
- Notfallmanagement und Evakuierungskoordination, Leitung der Reisendenbetreuung bei 3 groesseren Stoerungslagen
- Servicebewertung im verantworteten Zug 4,7/5, Vorbildfunktion und Einweisung von 12 neuen Bordpersonal-Mitarbeitenden

Zugbegleiter DB Fernverkehr (ICE/IC)

DB Fernverkehr AG — Frankfurt am Main, Deutschland — 08/2014 - 09/2021

Zugbegleitdienst auf ICE- und IC-Linien, Reisendenbetreuung und Fahrausweispruefung

- Reisendenbetreuung von rund 1.700 Reisenden pro Tag mit Service am Platz und Reisendeninformation, Servicebewertung 4,6/5
- Fahrausweispruefung und Fahrpreisnacherhebung (EBE) regelkonform nach EVO
- Zugbegleiter-Pruefung nach EBO bestanden 2017, Einweisung von 6 Anwaerter:innen
- Aufstieg in die Zugchef-Funktion 10/2021 nach DB-interner Qualifizierung

Ausbildung

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

DB Training, Learning & Consulting

Zugchef / Teamleitung Bordpersonal

Frankfurt am Main, Deutschland

03/2021 - 09/2021

1,8

Ausbildung Kaufmann fuer Verkehrsservice (IHK, 3 Jahre)

Kaufmaennische Schule Frankfurt

Kaufmann fuer Verkehrsservice

Frankfurt am Main, Deutschland

09/2011 - 07/2014

GPA: 2,0

Projekte

Bordteam-Briefing-Standard ICE-Linie 28

Einfuehrung eines strukturierten Schicht-Briefings fuer 8-köpfige Bordteams mit Service- und Sicherheitsfokus, Beschwerdequote im verantworteten Zug -22 % ueber 2 Jahre

Anschlusskommunikations-Konzept Knoten Frankfurt

Erarbeitung einer Routine zur Reisendenlenkung und Durchsage bei Anschlussverlust am Knoten Frankfurt, dokumentierte Anschlussbeschwerden -18 %

Fähigkeiten

Zugchef-Funktion + Teamleitung Bordpersonal	Fahrgastservice Fernverkehr ICE/IC	Puenktlichkeits- und Anschlusskommunikation	Beschwerdemanagement + Fahrgastrechte (EVO)
Notfallmanagement + Evakuierung	Deeskalation + Konfliktmanagement	Tarifkenntnis DB- Fernverkehrstarif	Englisch im Fahrgastservice (international)

Zertifikate

Notfallmanagement + Brandschutz/Evakuierung (DB
Training)

02/2024

Erste Hilfe + AED (DRK Frankfurt)

01/2024

Konfliktmanagement- und Deeskalationstraining (DB
Training)

05/2022

DB-Qualifizierung Zugchef Fernverkehr (Note 1,8)

09/2021

Zugbegleiter-Pruefung nach EBO/EBV (DB
Fernverkehr)

06/2017

Sprachen

Deutsch — Muttersprache

Englisch — B2

Spanisch — A2

Stärken

Fuehrung unter Druck

Fuehrung 8-koepfiger Bordteams auf ICE-Linien, ruhige Koordination
bei Verspaetungs- und Stoerungslagen, Beschwerdequote -22 %

Servicementalitaet und Vorbildfunktion

Servicebewertung im verantworteten Zug 4,7/5, Vorbildfunktion fuer
Servicequalitaet und Reisendeninformation im Bordteam

Notfallruhe

Notfallmanagement- und Evakuierungsausbildung, professionelle
Leitung der Reisendenbetreuung bei 3 groesseren Stoerungslagen ohne
Beschwerdeeskalation