Michael Krämer

Zugchef

Köln • +49 171 48203961 • michael.kraemer@email.de
linkedin.com/in/michaelkraemer

PROFIL

Zugchef mit 12 Jahren Erfahrung im Fernverkehr, davon 6 Jahre in der Leitung von Bordteams mit bis zu 7 Personen auf den Achsen Köln–Frankfurt und Köln–Berlin. Erfahren in Personalführung, Störungsmanagement und Qualitätsaudits sowie in der Zusammenarbeit mit Bordgastronomie und Transportleitung. Englisch und Niederländisch für internationale Verbindungen.

KENNTNISSE

Personalführung • **Störungsmanagement** • **Qualitätsaudits** • **Transportleitung** • **Bordgastronomie** • **Einarbeitung**
Fahrausweisprüfung • **Fahrgastrechte** • **Durchsagen** • **Notfallübungen**

BERUFSERFAHRUNG

Zugchef 04/2020 - heute
Rheinische Fernverkehr GmbH Köln

- Personalführung eines Bordteams mit bis zu **7** Mitarbeitenden aus Zugbegleitdienst und Bordgastronomie
- Störungsmanagement bei Ausfällen und Umleitungen, Abstimmung mit der Transportleitung und Durchsagen an bis zu 800 Reisende
- Qualitätsaudits an Bord mit Checklisten, Kundenzufriedenheit im eigenen Team von 78 % auf 86 % gesteigert
- Einarbeitung und Praxisbewertung von 20 Nachwuchskräften für den Fernverkehr
- Teilnahme an jährlichen Notfallübungen mit Feuerwehr und Bundespolizei

Zugbegleiter Fernverkehr 07/2014 - 03/2020
Rheinische Fernverkehr GmbH Köln

- Fahrausweisprüfung und Reservierungsservice in Fernzügen mit bis zu 13 Wagen
- Fahrgastrechte-Fälle an Bord geklärt und Reisende zu Anschlüssen und Hotelgutscheinen beraten
- Durchsagen in Deutsch, Englisch und Niederländisch auf der Linie Köln–Amsterdam
- Vertretung des Zugchefs auf rund 60 Fahrten pro Jahr

Auszubildender Kaufmann für Verkehrsservice 08/2011 - 06/2014
Rheinische Fernverkehr GmbH Köln

- Stationen in Reisezentrum, Zugbegleitdienst und Personaldisposition
- Reiseplanung und Fahrkartenverkauf im Reisezentrum Köln mit rund 50 Beratungen pro Tag
- Abschlussprüfung vor der IHK Köln mit der Note 2,1

AUSBILDUNG

Ausbildung zum Kaufmann für Verkehrsservice (IHK) 08/2011 - 06/2014
Berufskolleg Ehrenfeld Köln
Kaufmann für Verkehrsservice

Weiterbildung zum Zugchef Fernverkehr 10/2019 - 03/2020
Bildungszentrum Rheinische Fernverkehr Köln
Führung, Qualität, Notfallmanagement

ZERTIFIKATE

Führungskräftetraining Mitarbeitergespräche
IHK Köln
09/2022

Erste-Hilfe-Ausbildung
Deutsches Rotes Kreuz
01/2025

SPRACHEN

Deutsch
Muttersprache

Englisch
C1

Niederländisch
B1