

Kauffrau für Verkehrsservice

Zügig ans Meer

Janine Martinsen (25) ist Kauffrau für Verkehrsservice bei der Norddeutschen Eisenbahngesellschaft Niebüll GmbH. Als solche berät sie Kunden, verkauft Tickets, rangiert Triebwagen und bringt eigene Ideen ein, etwa bei der Optimierung von Arbeitsabläufen – und das alles mit Blick aufs Meer.



Kaufleute für Verkehrsservice beraten Reisende am Serviceschalter, geben Auskunft über Anschlüsse und verkaufen Tickets. Darüber hinaus gehört es zu ihrem Aufgabenfeld, für die Sicherheit von Fahrgästen zu sorgen.

Foto: Julien Fertl

Das kleine Städtchen Niebüll mit seinen knapp 10.000 Einwohnern ist eine wichtige verkehrstouristische Drehscheibe. Von dort aus führt der Zugverkehr Reisende weiter auf die Nordseeinseln Amrum, Föhr, Sylt, zu den Halligen im Nationalpark Wattenmeer oder ins südwestliche Dänemark. Während die Reisenden im Zug bei der Fahrt durch die Marsch bis an den Fährhafen entspannen können, sorgt Janine Martinsen dafür, dass alles rund läuft. Die 25-jährige Kauffrau für Verkehrsservice absolvierte ihre dreijährige duale Berufsausbildung bei der Norddeutschen Eisenbahngesellschaft Niebüll GmbH (neg).

Die neg im friesisch und dänisch geprägten Luftkurort Niebüll, die über 70 Mitarbeiter beschäftigt, betreibt den Eisenbahnverkehr zwischen Niebüll und Dagebüll Mole. Darüber hinaus betreut sie die Eisenbahninfrastruktur zwischen Dagebüll, Niebüll und dem dänischen Ort Tønder, unterhält eine Schienen- und Nutzfahrzeugwerkstatt sowie den Güterbahnhof in Neumünster. Pro Jahr befördert die Eisenbahngesellschaft im Durchschnitt 420.000 Personen.

Abwechslung im Kundencenter und im Zug



Janine Martinsen

Foto: privat

Janine Martinsen ist über ein kaufmännisches Praktikum, das sie an der Fachoberschule absolviert hat, auf die friesische Bahn gekommen: „Mir hat von Anfang an gefallen, dass der Beruf so abwechslungsreich ist“, erzählt sie. „Am Anfang habe ich im Kundencenter gearbeitet, wo sich auch die Touristeninformation befindet.“ Hier dreht sich alles um Fahrplanauskünfte, Gruppenfahrten, Informationen über Tagestouren und das Organisieren von Unterstützung, wenn jemand aufgrund einer Behinderung Hilfe beim Ein-, Aus- und Umsteigen braucht. „Das Schöne bei der neg ist, dass man immer dort eingesetzt werden kann, wo man gerade gebraucht wird.“

Vor allem in den Sommermonaten und in der Weihnachts- und Neujahrszeit, wenn die Touristen auf die Inseln reisen, herrscht dichtes Gedränge. „Damit Fahrgäste aus Berlin, Dresden, Hannover, Frankfurt am Main oder aus Köln direkt nach Dagebüll Mole fahren können, ohne in Niebüll umsteigen zu müssen, gibt es den Kurswagenverkehr.

Das bedeutet, dass jeweils zwei Wagen eines IC-Zuges der Deutschen Bahn an unsere Triebwagen angehängt werden“, erklärt die 25-Jährige.

Janine Martinsen wird auch als Zug- und Rangierbegleiterin eingesetzt. Kauffrau für Verkehrsservice ist also keineswegs ein reiner Bürojob, was ihr sehr entgegen kommt. Auf Dauer nur am Schreibtisch zu arbeiten – das wäre nichts für sie: „Während der Ausbildung war ich von Anfang an viel in den Kurswagen unterwegs. Das ist Learning-by-Doing.“

Arbeiten im Schichtbetrieb

Wie ihre Kolleginnen und Kollegen arbeitet Janine Martinsen im Schichtbetrieb. „Schließlich fahren die Züge von morgens um vier bis neun Uhr abends.“ Die Strecke ist verhältnismäßig kurz: Zwischen 14 und 19 Minuten dauert die Fahrt mit ihren vier Haltestellen. Nicht viel Zeit, um die Fahrgäste zu kontrollieren, Fragen zu beantworten und hier und da helfend einzugreifen, gerade wenn viele Passagiere reisen. Dabei muss die Verkehrskauffrau stets kundenorientiert handeln und ein Lächeln auf den Lippen haben: „In der Regel sind die Fahrgäste sehr freundlich. Aber natürlich kann es passieren, dass jemand einen schlechten Tag erwisch hat.“ Dann heißt es Ruhe bewahren und sich nicht provozieren lassen: „Wenn zum Beispiel die Kurswagen mit Verspätung ankommen und wir nicht mehr warten können, kann das schon mal die Laune strapazieren.“

Mittlerweile kann die tatkräftige Nordfriesin sogar die neg-Lokomotiven steuern: „Ich bin gefragt worden, ob ich nicht die Fahrberechtigung erwerben möchte, um vielseitiger eingesetzt werden zu können.“ In sechs Monaten konnte sie neben ihrem Beruf die Fahrberechtigung erwerben und bestand die Prüfung: „Hätte mir jemand in der Schule erzählt, dass ich einmal eine Lokomotive steuere, hätte ich das für abwegig gehalten“, erzählt sie lachend.

Video



Weitere Filme findest du auf der [abi» Videoübersicht](#).

abi» 14.08.2018



Diese Seite ist erreichbar unter:

<https://abi.de/ausbildung/ausbildungsreportagen/tou/kauffrau-fuer-verkehrsservice015801.htm?zg=schueler>

oder scanne einfach den QR-Code