Mobilitätsservice (Lehrberuf)

BERUFSBESCHREIBUNG

Mobilitätsservicekaufleute arbeiten bei verschiedenen Verkehrsunternehmen im Luft-, Bahn- und Straßenverkehr und beraten ihre Kund*innen (auch in Fremdsprachen, insbesondere Englisch) über die Dienstleistungen des Betriebes. Sie planen und erstellen Angebote, kalkulieren Tickets und Preise und verkaufen die für die Kundschaft und ihre Bedürfnisse jeweils optimalen Verkehrsleistungen. Sie nehmen Reservierungen entgegen, stellen Fahrausweise aus und führen die erforderlichen administrativen Tätigkeiten durch. Sie arbeiten im Team mit Berufskolleg*innen sowie mit Mitarbeiter*innen aus anderen Abteilungen wie Marketing, Rechnungswesen etc. zusammen.

Ausbildung

Die Ausbildung erfolgt als **Lehrausbildung** (= Duale Ausbildung). Voraussetzung dafür ist die Erfüllung der 9-jährigen Schulpflicht und eine Lehrstelle in einem Ausbildungsbetrieb. Die Ausbildung erfolgt überwiegend im **Ausbildungsbetrieb** und begleitend dazu in der **Berufsschule**. Die Berufsschule vermittelt den theoretischen Hintergrund, den du für die erfolgreiche Ausübung deines Berufs benötigst.

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Kund*innen über Dienstleistungen des Betriebes und der Partnerunternehmen beraten und informieren
- Kund*innen- und Verkaufsgespräche (auch in Fremdsprachen, z. B. Englisch, Italienisch, Spanisch, Französisch) führen
- Angebote erstellen, Preise und Tarife kalkulieren
- diverse Serviceleistungen durchführen oder veranlassen
- optimale Verkehrsleistungen und Ticketarrangements planen, erstellen, anbieten und verkaufen
- Verkehrsleistungen, Routen und Tickets mit anderen Verkehrsunternehmen abstimmen
- auf Reklamationen und Leistungsstörungen flexibel und kundengerecht reagieren
- betriebliche Marketinginstrumente einsetzen und Produkte am Markt platzieren, Infomaterialien und Broschüren ausgeben
- administrative Arbeiten mit Hilfe der betrieblichen Informations- und Kommunikationssysteme durchführen
- an der betrieblichen Buchführung und Kostenrechnung mitwirken
- Statistiken, Dateien und Karteien anlegen, aktualisieren und auswerten

Anforderungen

- gutes Sehvermögen (viel Lesen bzw. Arbeiten am Computer)

- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- Fremdsprachenkenntnisse
- gute Deutschkenntnisse
- gute rhetorische Fähigkeit
- kaufmännisches Verständnis
- Repräsentationsvermögen

- Argumentationsfähigkeit / Überzeugungsfähigkeit
- Aufgeschlossenheit
- Hilfsbereitschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kritikfähigkeit
- Kund*innenorientierung
- Verkaufstalent

- Aufmerksamkeit
- Freundlichkeit
- Geduld
- Selbstbeherrschung
- Selbstvertrauen / Selbstbewusstsein

- gepflegtes Erscheinungsbild

- Koordinationsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Planungsfähigkeit

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft