

Der erste Schritt zu Ihrem beruflichen Erfolg. Ihre Bewerbung.



**Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung.**

Haben Sie Interesse am Beruf des Servicemitarbeiters bei der ODEG bekommen, wollen Sie innerhalb eines sympathischen Teams arbeiten und haben Sie grundsätzlich gern Kontakt zu Menschen, dann freuen wir uns auf **Ihre Bewerbung über unsere ODEG-Karriereseite unter [odeg.de/karriere](https://www.odeg.de/karriere)**

**Impressum:**

ODEG – Ostdeutsche Eisenbahn GmbH  
Möllendorffstraße 49, 10367 Berlin  
Stand 10/2015  
[odeg.de/karriere](https://www.odeg.de/karriere)

Titelmotiv:  
VBB/Verena Brandt

Wie sieht die Ausbildung zum/zur Servicemitarbeiter/-in bei der ODEG aus?

Alle notwendigen Fertigkeiten werden in unserem Unternehmen vorher detailliert vermittelt und intensiv geschult. Die Ausbildungsdauer in der ODEG-eigenen Schulung beträgt insgesamt 6 Wochen. Innerhalb dieser Zeit werden folgende Schulungsinhalte gelehrt:

- Verkehrsgeografie im Streckennetz der ODEG
- die Tarife der Deutschen Bahn AG und vom Verkehrsverbund Berlin/Brandenburg
- der Verkauf von Fahrscheinen sowie das Ausstellen eines erhöhten Beförderungsentgelts
- Informationen zur Fahrzeugflotte für Ihren Aufgabenbereich
- Konflikt-, Deeskalations- und Stressmanagement
- Informationen zum Unternehmen ODEG und zu Aufgabenträgern
- das richtige Erscheinungsbild und Fahrgastinformation, wie z. B. Bordansagen
- Umgang mit elektronischen Informationsmedien und betrieblichen DV-Programmen
- Erste-Hilfe-Maßnahmen

Es schließen sich ca. 15 Praxismitfahrten an, die von erfahrenen Praxisausbildern geleitet werden. Die Prüfung selbst besteht aus einer mündlichen Prüfung, einem schriftlichen Wissenstest und der Praxisprüfung.



**Einsteigen bitte!**



**Qualifizierung zum/zur Servicemitarbeiter/-in im Zug**

Der ideale Anschluss an einen erfolgreichen Beruf.

## Tun Sie etwas für Ihre Karriere: Arbeiten Sie in unserem erfolgreichen Unternehmen, der ODEG!

Die ODEG – Ostdeutsche Eisenbahn GmbH ist die größte private Eisenbahngesellschaft im Osten Deutschlands. Ihren Erfolg verdankt sie maßgeblich auch der Leistung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, insbesondere der Leistung ihres Teams „Service im Zug“, welches sich tagtäglich für die Fahrgäste des Unternehmens einsetzt.

Zu den inzwischen über 150 Servicemitarbeiterinnen und Servicemitarbeitern der ODEG sollen weitere Servicekräfte erfolgreich ausgebildet und eingestellt werden.



## Welche Voraussetzungen sollten Sie für eine Qualifizierung zum/zur Servicemitarbeiter/-in mitbringen?

- **Starke Kunden- und Serviceorientierung**
- **Abgeschlossene Berufsausbildung, gern in einem Serviceberuf**
- **Einfühlungsvermögen und Problemlösungskompetenz**
- **Zuverlässigkeit und Verantwortungsbewusstsein**
- **Bereitschaft zum Schichtdienst**



Die Qualität des Reisens mit dem Zug wird sehr stark vom Umgang des Personals mit den Fahrgästen bestimmt. Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Aufmerksamkeit und die Freude am Kontakt mit Menschen haben das Serviceniveau der ODEG geprägt. Dabei ist es selbstverständlich, dass man im Zug den unterschiedlichsten Charakteren und Typen begegnet und mit ihnen umgehen muss.

Sei es ein Tourist, der Fragen zu einer Sehenswürdigkeit hat, sei es ein Kind, das verzweifelt seinen Teddy sucht, sei es ein Fußballfreund, der gerade eine bittere Niederlage oder einen grandiosen Sieg verarbeitet – immer ist Flexibilität gefragt und immer macht der Ton die Musik!

Neben der mentalen Fitness sollten Sie Freude an körperlicher Bewegung haben. Der Beruf des Servicemitarbeiters hat durchaus auch sportliche Momente, da im Zug stets auch physische Präsenz gefragt ist. In diesem Zusammenhang muss Ihnen klar sein: Eine der Voraussetzungen für diesen spannenden Beruf ist die Bereitschaft zur Schichtarbeit.



## Welche Stärken und Kompetenzen bringen Sie als Servicemitarbeiter/-in mit?

- **Sie sind freundlich, menschlich und serviceorientiert.**
- **Sie sind kompetenter Ansprechpartner, wenn es um Fahrplanauskünfte geht.**
- **Sie sind in der Lage, touristische Informationen zu geben.**
- **Sie sind fit im Umgang mit dem mobilen Terminal, stellen Fahrkarten aus und helfen mobilitätseingeschränkten Fahrgästen beim Ein- und Aussteigen.**
- **Sie haben das Zeug dazu, die Bordansagen freundlich, kompetent und inhaltlich richtig zu sprechen.**

