

Das Beruflexikon ist ein Online-Informationstool des AMS und bietet umfassende Berufsinformationen zu fast 1.800 Berufen in Österreich. Informieren Sie sich unter [www.beruflexikon.at](http://www.beruflexikon.at) zu Berufsanforderungen, Beschäftigungsperspektiven und Einstiegsgehältern sowie zu Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

# Mobilitätsservicekauffrau

# Mobilitätsservicekaufmann

⌚ **Lehrzeit: 3 Jahre**    💰 **Einstiegsgehalt: € 1.650,- bis € 1.690,-**    📈 **Arbeitsmarkttrend: steigend ↑**

## INHALT

Tätigkeitsmerkmale.....	1
Anforderungen.....	2
Beschäftigungsmöglichkeiten.....	3
Aussichten.....	3
Ausbildungen.....	3
Weiterbildung.....	3
Aufstieg.....	3
Vergleichbare Schulen.....	4
Verwandte Lehrberufe.....	4
Lehrlingsentschädigung (Lehrlingseinkommen).....	6
Lehrlingsstatistik.....	6
Durchschnittliches Bruttoeinstiegsgehalt.....	7
Impressum.....	7

## TÄTIGKEITSMERKMALE

Mobilitätsservicekaufleute arbeiten bei Bahn- und Busunternehmen (z.B. ÖBB - Österreichische Bundesbahnen), bei Flugverkehrsunternehmen, teilweise auch bei Reiseveranstaltern. Sie sind hauptsächlich im Schalterbereich bzw. in den Kundenlokalen tätig. Sie informieren und beraten die Kunden über Dienstleistungen des Betriebes und seiner Partnerunternehmen. Sie verkaufen Fahrscheine für Einzel- und Gruppenfahrten, Reisearrangements und sonstige Angebote des Unternehmens, nehmen Reservierungen und Vorbestellungen entgegen und leiten erforderlichenfalls die Bestellungen und Aufträge der Kunden an die Stellen weiter, welche die Serviceleistungen durchführen. Wichtige Aufgaben sind hier auch das Planen und Erstellen der optimalen Verkehrsleistungen für die Kunden und das Abstimmen der Verkehrsleistungen mit anderen Unternehmen. Im Fall von Leistungsstörungen oder Kundenbeschwerden versuchen die Mobilitätsservicekaufleute, die Probleme flexibel und kundengerecht zu lösen. Weitere Aufgaben dieses Berufs sind administrative Arbeiten (Verwaltung), das Anlegen, Warten und Auswerten von Statistiken und Karteien sowie die Mitwirkung an der betrieblichen Buchführung und Kostenrechnung.

Eine wichtige Aufgabe der Mobilitätsservicekaufleute ist das Buchen von Reisen und das Ausfertigen von Fahr- und Beförderungsausweisen, Passagedokumenten und Platzreservierungen. Hierfür benötigen sie genaue Kenntnisse der in- und ausländischen Verkehrswege und der in- und ausländischen Tarife, Fahrpläne und Kursbücher. Sie fertigen die Buchungsscheine, Belege und Rechnungen aus, wobei sie sich der betrieblichen EDV-Systeme bedienen, und sie wickeln die Bezahlung ab (Barzahlung, Zahlung mit Kreditkarte oder anderen

unbaren Zahlungsarten, Zahlung in Fremdwährung) und Bedienen die Kassa. Fallweise bieten sie auch gezielt Zusatzleistungen an.

Im Rahmen des Aufgabenbereichs "Marketing und Werbung" wirken die Mobilitätsservicekaufleute bei der Erstellung von Katalogen und Prospekten sowie bei der Planung, Organisation und Durchführung von Werbung und sonstigen verkaufsfördernden Maßnahmen mit. Weitere Aufgaben sind hier die Abstimmung von Verkehrsleistungen mit anderen Unternehmen und Institutionen (z.B. Kooperation im Verbund) und die Erarbeitung, Bewertung und Umsetzung neuer, regionalspezifischer Mobilitätsangebote. Im Bereich der Entwicklung von Mobilitätskonzepten sind gute Kenntnisse über die Gestaltung des Warenangebots entsprechend der Marktbeobachtung, der Absatzmöglichkeiten, der Nachfrage und der Konkurrenzverhältnisse erforderlich. Mobilitätsservicekaufleute wirken auch an der Entwicklung und Durchführung von Logistikprojekten mit ("Logistik" ist die Gesamtheit aller Transport-Aktivitäten einschließlich Unterbringung von Kunden bzw. Lagerung von Gütern), wobei Kenntnisse der logistischen Abläufe und der Logistiksysteme sowie der betriebsübergreifenden logistischen Zusammenhänge erforderlich sind.

Mobilitätsservicekaufleute haben auch eine umfassende und fundierte kaufmännische Ausbildung, die unter anderem folgende Bereiche umfasst: "Verwaltung, Organisation, Kommunikation und EDV", "Beschaffung und Angebot (Arbeitsmittel, Material, Waren, Dienstleistungen)", "Betriebliches Rechnungswesen".

Die wichtigsten Ausbildungsinhalte im Bereich "Verwaltung, Organisation, Kommunikation und EDV" sind die einzelnen Betriebsbereiche des Unternehmens (organisatorischer Aufbau, Aufgaben, Zuständigkeiten und Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche), das Reklamations- und Beschwerdewesen, das Leistungsangebot des Unternehmens, der Schriftverkehr, das Arbeiten mit Formularen und Vordrucken, Gesprächsführung und Kundenkommunikation, Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit sowie die EDV (Textverarbeitung, Kalkulation, Internet, E-Mail, Buchhaltung, Terminüberwachung und Ablage).

Im Bereich "Beschaffung und Angebot (Arbeitsmittel, Material, Waren, Dienstleistungen)" sind wichtige Ausbildungsinhalte z.B. die Bedarfsermittlung, das Einholen und Prüfen von Angeboten, die Durchführung von Bestellungen sowie das Erstellen von Anboten und Informationen über die betrieblichen Leistungen.

Der Bereich "Betriebliches Rechnungswesen" umfasst die Kostenrechnung und Kalkulation, den Bereich "Steuern, Abgaben und Lohnverrechnung", das Rechnungswesen, den Zahlungsverkehr und die Buchführung.

## ANFORDERUNGEN

- **Fingerfertigkeit:** Maschinschreiben, Arbeiten am Computer;
- **Sehvermögen:** Lesen von Tarif- und Kursbüchern, Bildschirmarbeit;
- **mathematisch-rechnerische Fähigkeit:** Erstellen von Kalkulationen, Berechnen der Gesamtreisekosten, Kassieren von Rechnungsbeträgen;
- **Organisationstalent:** Organisieren und Zusammenstellen von Verkehrsverbindungen und Reisen;
- **Kontaktfähigkeit:** Betreuen von KundInnen;
- **Fähigkeit zur Zusammenarbeit:** Arbeiten im Team, Kooperieren mit VertragspartnerInnen;
- **Sprachfertigkeit mündlich:** Beraten von KundInnen, Verhandeln mit VertragspartnerInnen;
- **Sprachfertigkeit schriftlich:** Schriftverkehr mit VertragspartnerInnen, ReiseveranstalterInnen, KundInnen;
- **Merkfähigkeit:** Merken von aktuellen Angeboten und häufig genutzten Verbindungen.

## BESCHÄFTIGUNGSMÖGLICHKEITEN

**Betriebe/Lehrbetriebe:** Mobilitätsservicekaufleute arbeiten in öffentlichen und privaten Verkehrsbetrieben, wie z.B. bei den ÖBB oder bei Schifffahrtsgesellschaften.

**Lehrstellensituation:** Die Zahl der Lehrlinge ist in den letzten Jahren zurückgegangen und liegt jährlich insgesamt im oberen zweistelligen Bereich. Vor allem die ÖBB bilden Lehrlinge aus.

**Unterschiede nach Geschlecht:** Deutlich mehr Frauen als Männer entscheiden sich für den Lehrberuf Mobilitätsservicekaufmann/-frau. Ihr Anteil liegt seit Jahren bei mehr als zwei Drittel.

## AUSSICHTEN

**Berufsaussichten:** Ausbildung und Beschäftigung der Mobilitätsservicekaufleute konzentrieren sich stark auf die ÖBB. Die Beschäftigungsaussichten hängen daher von der wirtschaftlichen Entwicklung der ÖBB ab.

**Beschäftigungsaussichten:** Aufgrund der fundierten kaufmännischen Ausbildung gibt es auch Beschäftigungsmöglichkeiten in anderen kaufmännischen Bereichen oder in Reisebüros. Insgesamt wird sich die Beschäftigung daher voraussichtlich günstig entwickeln.

## AUSBILDUNGEN

aus dem [Ausbildungskompass](#)

Wien

[Lehre Mobilitätsservice](#) (Lehre)

Berufsschule für Handel und Reisen

Adresse: 1150 Wien, Hütteldorferstraße 7-17

Webseite: <https://www.bshr.at/>

## WEITERBILDUNG

Berufsförderungsinstitut (BFI) und Wirtschaftsförderungsinstitut (WIFI) bieten Weiterbildungskurse für viele Teilbereiche des Lehrberufs "Mobilitätsservicekaufmann/-frau" an, z.B. EDV, betriebliches Rechnungswesen, Fremdsprachen. Auch die Kammer für Arbeiter und Angestellte (AK) und die Volkshochschulen haben einschlägige kaufmännische Weiterbildungsmöglichkeiten im Programm. Die Unternehmen selbst führen ebenfalls innerbetriebliche Kurse oder Seminare zur kaufmännischen Weiterbildung durch. Im EDV-Bereich gibt es häufig Einschulungsseminare der Computerfirmen.

## AUFSTIEG

**Aufstiegsmöglichkeiten:**

Mobilitätsservicekaufleute können zu AbteilungsleiterInnen im Kundenbereich, im Planungsbereich und im Marketingbereich aufsteigen.

**Selbstständige Berufsausübung:**

Die Möglichkeit einer selbstständigen Berufsausübung (als GewerbeinhaberIn, PächterIn oder GeschäftsführerIn) besteht für Mobilitätsservicekaufleute im reglementierten Gewerbe "FremdenführerIn" (Befähigungsnachweis erforderlich).

Weiters können Mobilitätsservicekaufleute in den freien Gewerben "Reisebetreuung" oder im Handelsgewerbe tätig sein. Ein freies Gewerbe erfordert keinen Befähigungsnachweis, sondern lediglich eine Anmeldung bei der Gewerbebehörde.

## VERGLEICHBARE SCHULEN

Folgende berufsbildende Schulen bieten teilweise eine ähnliche Ausbildung wie der Lehrberuf:

Normalformen (für 14-Jährige):

- [Handelsschule](#)
- [Handelsakademie](#)
- [Fachschule für wirtschaftliche Berufe](#)
- [Höhere Lehranstalt für wirtschaftliche Berufe](#)
- Sonstige berufsbildende Schulen mit kaufmännischen Ausbildungsinhalten

Sonderformen (für Erwachsene), die auch als Weiterbildung für LehrabsolventInnen geeignet sind:

- Handelsakademie für Berufstätige
- [Aufbaulehrgang für Handelsakademien](#)
- [Kolleg an Handelsakademien](#)
- [Aufbaulehrgang für wirtschaftliche Berufe](#)
- [Kolleg für wirtschaftliche Berufe](#)

Schulen im Bereich TOURISMUS: Siehe beim Lehrberuf "[Hotel- und GastgewerbeassistentIn](#)"

## VERWANDTE LEHRBERUFE

Verwandte Lehrberufe	LAP-Ersatz*
Archiv-, Bibliotheks- und InformationsassistentIn	nein
AssistentIn in der Sicherheitsverwaltung	nein
Bankkaufmann/-frau	nein
BetriebsdienstleisterIn	nein
Betriebslogistikkaufmann/-frau	nein
Buch- und MedienwirtschafterIn - Buch- und Musikalienhandel	nein
Buch- und MedienwirtschafterIn - Buch- und Pressegroßhandel	nein
Buch- und MedienwirtschafterIn - Verlag	nein
Bürokaufmann/-frau	ja <
DrogistIn	nein
E-Commerce-Kaufmann/-frau	nein
EinkäuferIn	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Allgemeiner Einzelhandel	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Baustoffhandel	nein

Verwandte Lehrberufe	LAP-Ersatz*
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Einrichtungsberatung	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Eisen- und Hartwaren	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Elektro-Elektronikberatung	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Feinkostfachverkauf	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Gartencenter	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Kraftfahrzeuge und Ersatzteile	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Lebensmittelhandel	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Parfümerie	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Schuhe	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Sportartikel	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Telekommunikation	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Textilhandel	nein
Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Uhren- und Juwelenberatung	nein
Eventkaufmann/-frau	nein
Finanz- und RechnungswesenassistentIn	nein
Finanzdienstleistungskaufmann/-frau	nein
Großhandelskaufmann/-frau	nein
Hotel- und GastgewerbeassistentIn	nein
Hotel- und Restaurantfachmann/-frau	nein
Hotelkaufmann/-frau	nein
Immobilienkaufmann/-frau - Schwerpunkt Bauträger	nein
Immobilienkaufmann/-frau - Schwerpunkt Makler	nein
Immobilienkaufmann/-frau - Schwerpunkt Verwalter	nein
Industriekaufmann/-frau	nein
KanzleiassistentIn - Schwerpunkt Notariatskanzlei	nein
KanzleiassistentIn - Schwerpunkt Rechtsanwaltskanzlei	nein
Medizinproduktekaufmann/-frau	nein
Personaldienstleistungskaufmann/-frau	nein
Pharmazeutisch-kaufmännisch(er/e) AssistentIn	nein
ReisebüroassistentIn	nein
Speditionskaufmann/-frau	nein
SpeditionslogistikerIn	nein
SportadministratorIn	nein
SteuerassistentIn	nein
Versicherungskaufmann/-frau	nein
VerwaltungsassistentIn	nein

\* LAP-Ersatz = Lehrabschlussprüfungs-Ersatz

< Die LAP im beschriebenen Lehrberuf ersetzt die LAP des verwandten Lehrberufs.

- > Die LAP des verwandten Lehrberufs ersetzt die LAP im beschriebenen Lehrberuf.
- <> Wechselseitiger Ersatz der LAP zwischen beschriebenem und verwandtem Lehrberuf.

## LEHRLINGSENTSCHÄDIGUNG (LEHRLINGSEINKOMMEN)

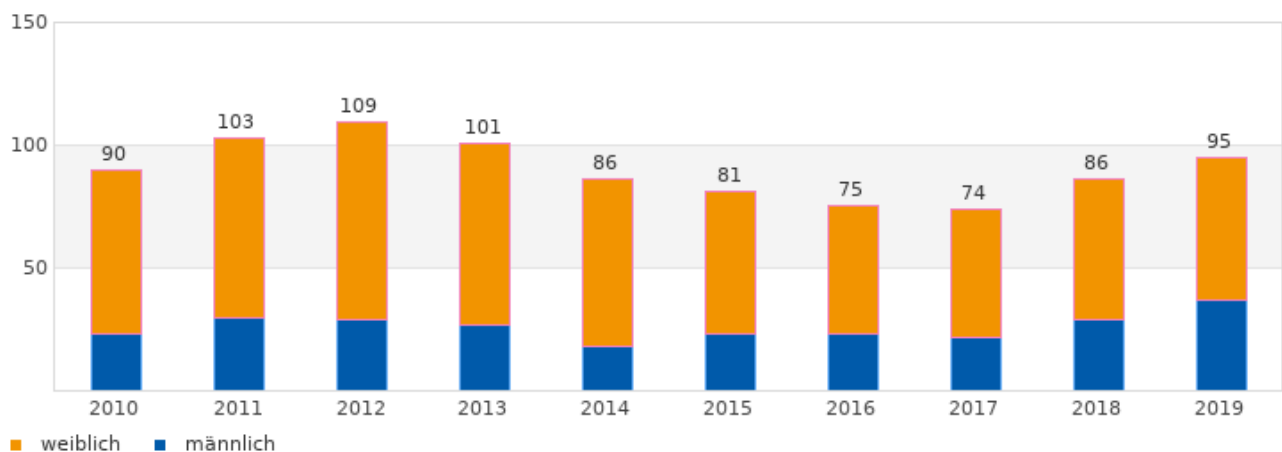
Kollektivvertragliche Mindest-Sätze, alle Beträge in Euro  
Brutto: Wert VOR Abzug der Abgaben (Versicherungen, Steuern)

Kollektivvertrag	gültig ab
ÖBB - Österreichische Bundesbahnen (ÖBB-Personenverkehr AG und ÖBB-Postbus GmbH) (Arbeiter)	01.07.2019
1. Lehrjahr:	545
2. Lehrjahr:	706
3. Lehrjahr:	999
Reisebüro-Angestellte (Angestellte)	01.01.2020
1. Lehrjahr:	600
2. Lehrjahr:	750
3. Lehrjahr:	1.050

## LEHRLINGSSTATISTIK

### Gesamt (inkl. Doppellehren)

#### Anzahl der Lehrlinge



Anz./Jahr	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>männlich</b>	23	30	29	27	18	23	23	22	29	37
<b>weiblich</b>	67	73	80	74	68	58	52	52	57	58
<b>gesamt</b>	90	103	109	101	86	81	75	74	86	95
<b>Frauenanteil</b>	74,4%	70,9%	73,4%	73,3%	79,1%	71,6%	69,3%	70,3%	66,3%	61,1%

Quelle: WKÖ - Wirtschaftskammer Österreich

## DURCHSCHNITTLICHES BRUTTOEINSTIEGSGEHALT

€ 1.650,- bis € 1.690,- \*

Datengrundlage sind die entsprechenden Kollektivverträge (Stand: Juli 2018). Eine Übersicht über alle Einstiegsgehälter finden Sie unter [www.gehaltskompass.at](http://www.gehaltskompass.at). Die **Mindest-Löhne** und **Mindest-Gehälter** sind in den **Branchen-Kollektivverträgen** geregelt. Die aktuellen kollektivvertraglichen **Lohn- und Gehaltstafeln** finden Sie in den **Kollektivvertrags-Datenbanken** des **Österreichischen Gewerkschaftsbundes (ÖGB)** (<http://www.kollektivvertrag.at>) und der **Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ)** (<http://www.wko.at/service/kollektivvertraege.html>).

## IMPRESSUM

**Für den Inhalt verantwortlich:**

Arbeitsmarktservice  
Dienstleistungsunternehmen des öffentlichen Rechts  
Treustraße 35-43  
1200 Wien  
E-Mail: [ams.abi@ams.at](mailto:ams.abi@ams.at)

Stand der PDF-Generierung: 24.04.20

Die aktuelle Fassung der Berufsinformationen ist im Internet unter [www.berufslexikon.at](http://www.berufslexikon.at) verfügbar!