

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

# Fachfrau/Fachmann für Bahnreise- und Mobilitätsservice Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice

⌚ Lehrzeit: 3 1/2 Jahre.

## INHALT

|  |   |
|--|---|
| Hinweis.....                                     | 1 |
| Tätigkeitsmerkmale.....                          | 2 |
| Siehe auch.....                                  | 3 |
| Anforderungen.....                               | 3 |
| Beschäftigungsmöglichkeiten.....                 | 3 |
| Aussichten.....                                  | 4 |
| Ausbildungen.....                                | 4 |
| Weiterbildung.....                               | 4 |
| Aufstieg.....                                    | 4 |
| Vergleichbare Schulen.....                       | 5 |
| Verwandte Lehrberufe.....                        | 5 |
| Lehrlingsentschädigung (Lehrlingseinkommen)..... | 7 |
| Lehrlingsstatistik.....                          | 7 |
| Durchschnittliches Bruttoeinstiegsgehalt.....    | 7 |
| Impressum.....                                   | 8 |

## HINWEIS

**ACHTUNG:** Dieser Lehrberuf wurde am 1.5.2022 zusätzlich zum bestehenden Lehrberuf "Mobilitätsservicekaufmann/-frau" eingerichtet. Er wird zunächst als befristeter Ausbildungsversuch geführt; der Eintritt in die Lehre ist vorläufig bis 30. Juni 2026 möglich.

Anders als der 3-jährige Lehrberuf "Mobilitätsservicekaufmann/-frau" umfasst der 3 1/2-jährige Lehrberuf "Fachmann/Fachfrau (Fachkraft) für Bahnreise- und Mobilitätsservice" auch eine **Zugbegleiter/in-Ausbildung** gemäß der Eisenbahn-Eignungs- und Prüfungsverordnung (Inhalte: Betriebsdienst, Fahrzeugsicherung, Bremsprobe, Fahrtvorbereitung, Verschub, Zugräumung, Zugbegleitung, Erste Hilfe) sowie eine stärkere Vermittlung von sozialen, wirtschaftlichen und digitalen Kompetenzen. Die Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf "Mobilitätsservicekaufmann/-frau" ersetzt die Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf "Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice", wenn ergänzend die Zugbegleiter/in-Ausbildung gemäß der Eisenbahn-Eignungs- und Prüfungsverordnung (BGBl.II-Nr.31/2013) nachgewiesen wird.

## TÄTIGKEITSMERKMALE

Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice arbeiten bei Bahnunternehmen (z.B. ÖBB - Österreichische Bundesbahnen, Landesbahnen, Privatbahnen), wo sie sowohl im **Fahrdienst als Zugbegleitpersonen** als auch im **Schalterbereich** bzw. in den Kundenlokalen tätig sind. Ihre Hauptaufgaben liegen in der Betreuung der Kundinnen und Kunden. Der neue Lehrberuf kombiniert kaufmännische Inhalte mit der ZugbegleiterIn-Ausbildung gemäß der Eisenbahn-Eignungs- und Prüfungsverordnung, wobei besonderer Wert auf die Vermittlung sozialer, wirtschaftlicher und digitaler Kompetenzen gelegt wird. Die fachlichen Kompetenzbereiche sind "Sicherheitsorientierte Zugbegleitung", "KundInnen-Information und -Betreuung", "Vertrieb", "Marketing und E-Commerce" und "Office-Management".

### **Sicherheitsorientierte Zugbegleitung:**

In der Zugbegleitung ("Betriebsdienst") sind die Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice in erster Linie Ansprechpersonen für die KundInnen während der Zugfahrt. Am Beginn einer Zugfahrt führen sie die Fahrtvorbereitung durch, indem sie die Zugdaten erfassen, die betrieblichen Zugpapiere erstellen bzw. überprüfen und die Zugpapiere mit den streckenbezogenen betrieblichen Unterlagen abgleichen. Sie kontrollieren die Fahrscheine der Bahnreisenden, beantworten ihre Fragen, helfen ihnen beim sachgerechten Verstauen des Gepäcks (Koffer, Fahrräder usw.) und greifen ein, wenn Probleme oder Notfälle auftreten. Ein Schwerpunkt der Ausbildung ist die Unfallverhütung und das Notfallmanagement, wobei vor allem das Freihaltung von Durchgängen, die Zugräumung, das fachgerechte Verhalten im Brandfall, der richtige Umgang mit beschädigten elektrischen Leitungen und Geräten und natürlich die Erste-Hilfe-Maßnahmen vermittelt und geübt werden. Die Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice wirken auch bei Kontrollen der Zugbremsen bzw. bei den Bremsproben mit und melden die Ergebnisse an die zuständige Stelle. Sie beherrschen die Fahrzeugsicherung (Entsicherung und Kupplung der Schienenfahrzeuge, Sicherung der Fahrzeuge), die Durchführung von Verschubarbeiten (Bedienung von Weichen, Signalkenntnisse für den Verschubdienst), die Anwendung von Signalvorschriften und die Signalübermittlung.

### **KundInnen-Information und -Betreuung:**

Ein zentraler Aufgabenbereich der Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice ist die Information und Betreuung der KundInnen sowohl im Zugbegleitdienst als auch in den KundInnen-Lokalen. Sie informieren und beraten die KundInnen über die Angebote des Bahnbetriebs, die Fahrpläne, die Verkehrsanbindungen, die Ticket-Preise usw., wobei häufig gute Englisch-Kenntnisse erforderlich sind! Sie beantworten die KundInnen-Anfragen sowohl im persönlichen Gespräch als auch telefonisch oder schriftlich, wobei sie versuchen, möglichst gut auf die speziellen Bedürfnisse der KundInnen einzugehen. Weiters überreichen sie - soweit vorhanden - betriebliche Informations- und Werbematerialien. Und schließlich gehört auch der kompetente Umgang mit Beschwerden und Reklamationen zu ihren Aufgaben in diesem Bereich.

### **Vertrieb:**

Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice verkaufen Tickets, Reisearrangements, Platzreservierungen und sonstige Angebote des Bahnunternehmens, hauptsächlich im Schalterdienst, aber auch im Zugbegleitdienst. Sie führen Verkaufsgespräche, sorgen dabei für eine eingehende Beratung und Servicierung der KundInnen und erstellen ihnen individuelle Angebote. Sie kassieren die Verkaufspreise und wickeln den Zahlungsverkehr ab. Im Zugbegleitdienst kontrollieren sie die Tickets oder verkaufen diese, falls der Fahrgast noch keine besitzt; auch die Einhebung von Strafzahlungen bei Schwarzfahrern ist hier immer wieder erforderlich.

### **Marketing und E-Commerce:**

Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice wirken auch an den Maßnahmen des Bahnunternehmens zur Verkaufsförderung mit, also z.B. an der Werbung oder am Internetauftritt (z.B. in Social-Media-Kanälen). Sie arbeiten am betrieblichen Außenauftritt mit, indem sie betriebliche Kommunikationsmittel gestalten (z.B. elektronische Kommunikationsmittel und Informationsblätter zu betrieblichen Angeboten), Texte erstellen und Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten an diesen Materialien durchführen. Dazu gehört auch die

zielgruppengerechte Kommunikation mit KundInnen und die fachgerechte Nutzung des betrieblichen E-Commerce-Systems (Vertrieb/Verkauf im Internet).

#### Office-Management:

Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice haben auch zahlreiche Aufgaben im Büro ("Office") zu erledigen. Sie erledigen die Korrespondenz (Schriftverkehr mittels Briefen, E-Mails usw.) mit internen und externen Personen, wobei sie die Texte gemäß den Vorgaben des Unternehmens gestalten (z.B. gemäß dem Corporate Design = einheitliche Gestaltung von Briefpapier, Flyern, Plakaten, Webseiten, Social-Media-Kanäle usw.). Sie erledigen den Posteingang und Postausgang und übernehmen organisatorische Aufgaben wie etwa Terminplanung und Organisierung von Besprechungen, Meetings und Dienstreisen für die Vorgesetzten.

## SIEHE AUCH

- [Mobilitätsservicekaufmann/-frau \(Lehre\)](#)

## ANFORDERUNGEN

- **Fingerfertigkeit:** Arbeiten am Computer (Maschinschreiben);
- **Sehvermögen:** Bildschirmarbeit;
- **mathematisch-rechnerische Fähigkeit:** Berechnen der Reisekosten, Kassieren von Rechnungsbeträgen;
- **Organisationstalent:** Organisieren und Zusammenstellen von Verkehrsverbindungen und Reisen; Terminmanagement im Bürobereich;
- **Kontaktfähigkeit:** Beraten, Informieren und Betreuen der KundInnen; Behandeln von Beschwerden/Reklamationen;
- **Fähigkeit zur Zusammenarbeit:** Arbeiten im Team;
- **Sprachfertigkeit mündlich:** Informieren und Beraten der KundInnen; verständliches Sprechen von Durchsagen im Zug;
- **Sprachfertigkeit schriftlich:** Schriftverkehr (Briefe, E-Mails); Verfassen von Informations- und Werbetexten;
- **Reaktionsfähigkeit:** rasches Eingreifen bei Notfällen und in Gefahrensituationen im Zugbegleitdienst;
- **Merkfähigkeit:** Merken von aktuellen Angeboten und häufig genutzten Verbindungen.

## BESCHÄFTIGUNGSMÖGLICHKEITEN

#### Betriebe/Lehrbetriebe:

Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice arbeiten bei Bahnunternehmen (z.B. ÖBB - Österreichische Bundesbahnen, Landesbahnen, Privatbahnen).

#### Lehrstellensituation:

Da der Lehrberuf "Fachmann/Fachfrau (Fachkraft) für Bahnreise- und Mobilitätsservice" erst seit 1.5.2022 besteht, kann die Lehrstellensituation noch nicht eindeutig abgeschätzt werden. Die Branche rechnet mittelfristig mit über 50 Lehrlingen bzw. Lehrstellen. Im ähnlichen Lehrberuf "Mobilitätsservicekaufmann/-frau" liegt die jährliche Gesamtzahl der Lehrlinge derzeit bei über 100 Personen, bei leicht steigender Tendenz; die meisten Mobilitätsservicekaufmann/-frau-Lehrstellen gibt es derzeit in Wien (zwei Drittel).

#### Unterschiede nach Geschlecht:

Zum Lehrberuf "Fachmann/Fachfrau (Fachkraft) für Bahnreise- und Mobilitätsservice" gibt es dazu derzeit noch keine Zahlen. Der ähnliche Lehrberuf "Mobilitätsservicekaufmann/-frau" wird derzeit noch überwiegend von

Frauen erlernt, aber die Männer holen auf: Der Anteil der männlichen Lehrlinge hat zuletzt Bereits 43 Prozent erreicht.

## AUSSICHTEN

### **Berufsaussichten:**

Ausbildung und Beschäftigung der Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice 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 Bahnreise- und Mobilitätsservice](#) (Lehre)

Berufsschule für Handel und Reisen

Adresse: 1150 Wien, Hütteldorferstraße 7-17

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

## WEITERBILDUNG

Das Berufsförderungsinstitut (BFI) und das Wirtschaftsförderungsinstitut (WIFI) bieten für viele Teilbereiche des Lehrberufs "Fachmann/-frau (Fachkraft) für Bahnreise- und Mobilitätsservice" Weiterbildungskurse 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 Bahnunternehmen selbst führen ebenfalls innerbetriebliche Kurse oder Seminare zur kaufmännischen und sonstigen Weiterbildung durch. Im EDV-Bereich gibt es häufig Einschulungsseminare der Computerfirmen.

## AUFSTIEG

### **Aufstiegsmöglichkeiten:**

Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice 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 Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice im reglementierten Gewerbe "FremdenführerIn" (Befähigungsnachweis erforderlich).

Weiters können Fachleute für Bahnreise- und Mobilitätsservice 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        |
| Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Einrichtungsberatung       | nein        |
| Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Eisen- und Hartwaren       | nein        |
| Einzelhandelskaufmann/-frau - Schwerpunkt Elektro-Elektronikberatung | nein        |

| Verwandte Lehrberufe   | LAP-Ersatz* |
|--|-------------|
| 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 (Lehrberuf)  | 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        |
| Mobilitätsservicekaufmann/-frau  | ja <>       |
| 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

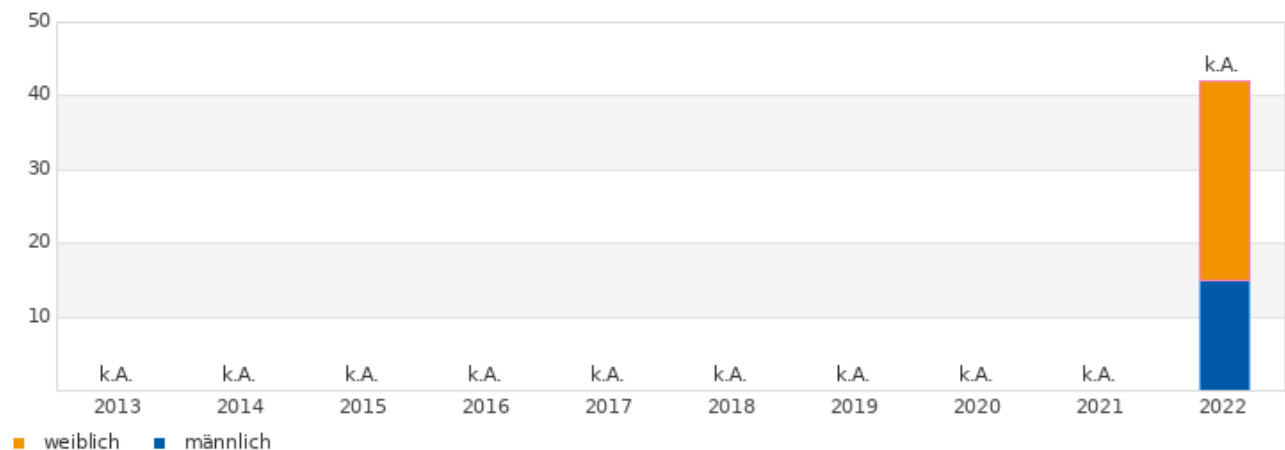
Brutto: Wert VOR Abzug der Abgaben (Versicherungen, Steuern)

| Kollektivvertrag   | gültig ab  |
|--|------------|
| Eisenbahnunternehmen: ÖBB (Österreichische Bundesbahnen), Länderbahnen, öffentliche Privatbahnen (bei wöchentlicher Arbeitszeit von 38,5 Stunden) (Arbeiter)<br>1. Lehrjahr: 675<br>2. Lehrjahr: 760<br>3. Lehrjahr: 1.050<br>4. Lehrjahr: 1.435 | 01.12.2022 |
| Eisenbahnunternehmen: ÖBB (Österreichische Bundesbahnen), Länderbahnen, öffentliche Privatbahnen (bei wöchentlicher Arbeitszeit von 40 Stunden) (Arbeiter)<br>1. Lehrjahr: 701<br>2. Lehrjahr: 790<br>3. Lehrjahr: 1.091<br>4. Lehrjahr: 1.491   | 01.12.2022 |

## LEHRLINGSSTATISTIK

Gesamt (inkl. Doppellehren)

Anzahl der Lehrlinge



| Anz./Jahr    | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022  |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| männlich     | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | 15    |
| weiblich     | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | 27    |
| gesamt       | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | 42    |
| Frauenanteil | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | k.A. | 64,3% |

Quelle: WKÖ - Wirtschaftskammer Österreich

## DURCHSCHNITTLICHES BRUTTOEINSTIEGSGEHALT

€ 1.670,- bis k.A. \*

\* Die Gehaltsangaben entsprechen den Bruttogehältern bzw Bruttolöhnen beim Berufseinstieg. Achtung: meist beziehen sich die Angaben jedoch auf ein Berufsbündel und nicht nur auf den einen gesuchten Beruf. Datengrundlage sind die entsprechenden Mindestgehälter in den Kollektivverträgen (Stand: 2022). 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: 17.02.23

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