

Umfassendes Praxiswissen für eine effektive **Kundenbetreuung im Schienenpersonennahverkehr**

zum Einsatz in Schulungen, Aus- und Weiterbildungen und im Berufsalltag



Link zum Buch ►
Erscheinungstermin:
vsl. September 2026



Andy Ackermann-Riedel / Cornelia Voigt

Kundenbetreuung im Schienenpersonennahverkehr

- **Praxisnahes Wissen** rund um Service und Sicherheit für eine effektive Kundenbetreuung im Betriebsalltag – inklusive sprachlicher Hilfestellungen für Durchsagen und den Umgang mit besonderen Personengruppen sowie Techniken der Selbstfürsorge und Deeskalation
- **Immer aktuell:** Bei Änderungen in den Tarifen, gesetzlichen Vorgaben und Unfallverhütungsvorschriften stellen wir Ihnen regelmäßig kostenlose Korrekturseiten zur Verfügung
- **Flexibel** im Austausch aktualisierter Seiten und in Ergänzung eigener Unterlagen

Sie haben Fragen oder möchten das Buch für Ihre
Schulungen bestellen? Schreiben Sie uns an:

✉ fachbuch@bahn-fachverlag.de

Andy Ackermann-Riedel / Cornelia Voigt

Kundenbetreuung im Schienenpersonen- nahverkehr

1. Auflage, vsl. September 2026
ca. 328 Seiten, Loseblattsammlung, A4
Medientyp: Print inkl. Online-Version, Preis: auf Anfrage
ISBN 978-3-943214-43-7

Das BFV-Praxisbuch „Kundenbetreuung im Schienenpersonennahverkehr“ vermittelt praxisnahes Wissen rund um Service und Sicherheit für eine effektive Kundenbetreuung. Es gibt einen Überblick über den Eisenbahnbetrieb und verschiedene Fahrzeugtypen und stellt die Aufgabenfelder der Kundenbetreuung im Betriebsalltag vor. Anhand konkreter Situationen werden Kommunikation und Verhalten im Regelbetrieb sowie in Notfällen erläutert – inklusive sprachlicher Hilfestellungen für Durchsagen und den Umgang mit besonderen Personengruppen.

Die Publikation erscheint in erster Auflage und berücksichtigt umfassend das Betriebsregelwerk für Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU), Tarifverträge, gesetzliche Vorgaben, Unfallverhütungsvorschriften und Beförderungsbestimmungen.

Sonderformat Loseblattsammlung: Das BFV-Praxisbuch wird regelmäßig gemäß der Änderungen in Regelwerken, Beförderungs- und Tarifbestimmungen angepasst. Die aktualisierten Seiten stellen wir Ihnen digital zum Ausdrucken kostenlos zur Verfügung, sodass Ihr Handbuch stets auf dem neuesten Stand ist. Zudem können in diesem Format eigene Inhalte Ihres Unternehmens ergänzt werden.

Inhalt

1. Die Eisenbahn – ein System mit Geschichte und Gegenwart
2. Eisenbahnbetrieb verstehen – Vergleich Straße und Schiene im Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV)
3. Tätigkeitsbereiche für Kundenbetreuer*innen im SPNV
4. Fahrscheine/-ausweise
5. Was ist Selbstfürsorge für Kundenbetreuer*innen im Schienenpersonennahverkehr und welche Techniken gibt es?
6. Deeskalation und Stressresilienz im SPNV

Zielgruppen

- Kundenbetreuer*innen
- Zugbegleiter*innen
- Servicemitarbeiter*innen
- Berufseinsteiger*innen im Schienenpersonennahverkehr
- Bahninteressierte

Fachwissen schafft Handlungssicherheit.