

# Ratgeber und Fragebogen

## an die Bewerber/innen zur Ausbildung als Kundenbetreuer/in im Service

### Sie interessieren sich für unser Angebot?

Dann warten Sie nicht lange und starten Sie mit uns in Ihre berufliche Zukunft. Damit wir Ihre Bewerbung möglichst schnell bearbeiten können, sollte sie vollständig sein und auf jeden Fall folgende Dokumente enthalten:

- Kurzes Bewerbungsanschreiben
- Ausführlicher Lebenslauf in tabellarischer Form
- Kopien Ihrer Zeugnisse (z.B. Arbeits- und Leistungszeugnisse, Schule, Studium, Praktika)
- Ausgefüllter Fragebogen „10 Fragen für Ihre berufliche Zukunft“

### Nehmen Sie sich Zeit für unseren Fragebogen!

Der Erfolg der Ausbildung zum/zur Kundenbetreuer/in im Service und der späteren Tätigkeit als Kundenbetreuer/in im Service hängt nach unserer Erfahrung von vielen Aspekten ab. Deshalb möchten wir Sie bitten, die nachstehenden Fragen unseres Fragebogens kurz zu beantworten.

(Alle Angaben sind freiwillig und werden vertraulich und ausschließlich für diese Bewerbung behandelt - entsprechend BDSG).

### Und wie geht es weiter?

#### a) Bis zum Vorstellungsgespräch:

Wir senden Ihnen zeitnah eine Eingangsbestätigung für Ihre Bewerbung.

- Ihre Unterlagen prüfen wir schnellstmöglich (im Einzelfall kann es bis zu 4 Wochen dauern).
- Wir melden uns unaufgefordert mit einer Einladung zum Vorstellungsgespräch oder einer Absage.
- Anschließend Vorstellungsgespräch zum gegenseitigen Kennenlernen.
- Nach dem Gespräch melden wir uns unaufgefordert mit einer Einladung zur medizinischen Untersuchung oder einer Absage.

#### b) Nach dem erfolgreichem Vorstellungsgespräch:

- Durchführung der medizinischen Untersuchung.
- Wir klären gemeinsam Ihre Finanzierung der Ausbildungsmaßnahme.

#### c) Zum erfolgreichen Abschluss des Bewerbungsverfahrens erhalten Sie:

- eine individuelle vertragliche Vereinbarung zur Ausbildung,
- eine klare Einstellzusage nach erfolgreichem Bestehen der Ausbildung.

# 10 Fragen für Ihre berufliche Zukunft

## Fragebogen an die Bewerber/innen zur Ausbildung als Kundenbetreuer/in im Service (KiS)

### 1. Ihre Ausbildung und Erfahrungen

1a) Welche Ausbildung(en) im Dienstleistungsgewerbe haben Sie?

---

---

---

1b) Welche Erfahrungen mit Tätigkeiten im Dienstleistungsbereich haben Sie?

---

---

---

1c) Welche Erfahrungen haben sie mit Bahnen, Bussen und deren Tarifen?

---

---

---

### 2. Erfahrungen mit Sicherheit und Ordnung

Aspekte der Sicherheit und Ordnung spielen im Eisenbahnbetrieb eine überragende Rolle; als Kundenbetreuer/in im Service tragen Sie Ihren Teil zu einem sicheren und ordnungsgemäßen Betrieb bei.

Bitte skizzieren Sie kurz, welche konkreten Erfahrungen in sicherheitsrelevanten Tätigkeiten Sie haben (bspw. Ausbildung, §34a GewO, berufliche Erfahrung, Weiterbildung ehrenamtliche Tätigkeit, Freizeit).

---

---

---

### 3. Erfahrungen mit Service und Qualität

Service und Qualität gehören zum Kerngeschäft eines KiS bei der WestfalenBahn.

Bitte skizzieren Sie kurz, welche konkreten Erfahrungen in service- oder qualitätsorientierten Tätigkeiten haben (bspw. berufliche Erfahrung, Weiterbildung, ehrenamtliche Tätigkeit, Freizeit).

---

---

---

### 4. Erfahrungen im Schichtdienst

Unsere Züge fahren 365 Tage im Jahr nahezu rund um die Uhr – auch an Samstagen, Sonn- und Feiertagen, Heiligabend und Silvester. Ihr Dienstplan wird daher viele verschiedene Dienstschichten umfassen, Ihr Wochenende wird oft mitten in der Woche sein.

Welche Erfahrungen aus dem Schichtdienst / Wochenendarbeit bringen Sie mit?

---

---

---

### 5. Medizinische Eignung

Gesetzlich vorgeschrieben ist vor Beginn der Ausbildung eine umfassende medizinische Untersuchung, die verschiedenste Testverfahren umfasst.

Haben Sie in den vergangenen 36 Monaten erfolgreich folgende Tests absolviert?

(Zutreffendes bitte ankreuzen)

- Reaktion
- Hören
- Sehen (Farbsehen, Dämmerungssehen)
- Drogenscreening

### 6. Fördermöglichkeiten durch externe Stellen

Wir planen derzeit, die Ausbildungsmaßnahme zu zertifizieren; damit würden sich viele verschiedenen Fördermöglichkeiten durch externe Stellen anbieten, die stark von Ihrer individuellen Situation abhängen. Besteht bei Ihnen grundsätzlich die Möglichkeit einer Förderung / Teilförderung durch externe Stellen?

- Nein
- Weiß ich nicht
- Ja, und zwar (Zutreffendes bitte ankreuzen):
  - Agentur für Arbeit / JobCenter
  - Rentenversicherung / Berufsgenossenschaft
  - Berufsförderungsdienst (z.B. Bundeswehr)
  - Transfer- und Qualifizierungsgesellschaft
  - Anspruch auf Umschulungsmaßnahme
  - sonstiges: \_\_\_\_\_

## 7. Gewünschter Dienstort (von Ihrem heutigen Wohnort aus)

An dem Dienstort beginnen und enden Ihre Dienstschichten. Nach unserer Erfahrung sollte Ihre Fahrtzeit zum bzw. vom Dienstort regelmäßig nicht mehr als ca. 45 Minuten betragen. Welche drei Dienstorte kommen für Sie von Ihrem heutigen Wohnort aus in Frage?

Bitte kennzeichnen Sie Ihren Wunschort mit „1“ und mögliche alternative Orte mit „2“ und „3“. Kommt von Ihrem heutigen Wohnort aus kein Dienstort in Frage, so kreuzen Sie bitte die letzte Zeile an.

- Rheine
- Minden
- Braunschweig
- Von meinem jetzigen Wohnort kommt kein Dienstort in Frage.

## 8. Gewünschter Dienstort (nach Umzug an einen neuen Wohnort):

Können Sie sich nach erfolgreicher Ausbildung einen Umzug an einen neuen Wohnort vorstellen? Falls ja, kreuzen Sie bitte Ihren Wunschdienstort mit „1“ und alternative Dienstorte mit „2“ und „3“ an. Kommt für Sie derzeit kein Umzug in Frage, so kreuzen Sie bitte die letzte Zeile an.

- Rheine
- Minden
- Braunschweig
- ich kann mir einen Umzug derzeit nicht vorstellen.

## 9. Was reizt Sie an der Tätigkeit als KiS besonders?

Bitte nennen Sie uns in Stichworten maximal drei Punkte, die Sie besonders reizen bzw. interessieren:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

## 10. Weitere Punkte

### 10a) Verfügen Sie über ein Führerschein Klasse B?

- ja
- nein

### 10b) Wie oft verfügen Sie über einen PKW für die Fahrt zur Arbeit?

- regelmäßig,
- ca. an jedem zweiten Arbeitstag
- einmal die Woche
- mehrmals im Monat
- seltener oder gar nicht

Hintergrund: In seltenen Fällen (bspw. gehäufte Krankheiten an einem Standort) kann es vorkommen, dass Sie einige Dienstschichten von einem benachbarten Standort übernehmen. Die WestfalenBahn zahlt für die Fahrt dorthin eine Aufwandsentschädigung.

### 10c) Falls wir uns einig würden – wann müssten Sie spätestens Ihr aktuelles Beschäftigungsverhältnis kündigen?

- Um z.B. am 03.06.2019 zu beginnen: \_\_\_\_\_
- Ich stehe aktuell in keinem Beschäftigungsverhältnis.

### 10d) Für die sichere Zuordnung des Fragebogens bitten wir um Ihre Kontaktdaten.

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

Wohnort: \_\_\_\_\_

Telefon-Nr. (unter der Sie am besten erreichbar sind): \_\_\_\_\_

E-Mail (falls vorhanden und genutzt): \_\_\_\_\_

**Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!**