

## Pressemitteilung

### Von Zuhause aus Karriere starten: Kundenbetreuer (m/w/d) werden bei National Express in Köln!

Köln, 4. August 2023 – Am 4. September startet National Express einen sechsmonatigen Online-Qualifizierungskurs zum “Kundenbetreuer (m/w/d) im Zug”. Das Unternehmen sucht insbesondere Personal für den Einsatzort Köln. National Express ruft alle Interessierten auf, sich über die Karriereseite [job.nationalexpress.de/jobs](https://job.nationalexpress.de/jobs) zu bewerben.

Die ersten fünf Monate der Qualifizierung können bequem und komfortabel von zu Hause aus absolviert werden. Im Anschluss folgt eine einmonatige Praxisausbildung direkt im Unternehmen am Dienort Aachen. Durch das Online-Format entfallen aufwändige Anfahrtswege. Lerninhalte und Prüfungen entsprechen dabei dem Ausbildungsplan der konventionellen Qualifizierungsmaßnahmen mit Präsenzunterricht. Bei einem erfolgreichen Abschluss der Online-Qualifizierung garantiert das Unternehmen eine unbefristete Festanstellung mit wohnortnahen Einsätzen.

Die angehenden Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer, im Volksmund auch als “Kontrolleure“ bekannt, lernen in dem Qualifizierungsprogramm die betrieblichen Abläufe des Unternehmens kennen, erhalten Erste-Hilfe-Schulungen und Deeskalation-Trainings. Hierdurch werden die Teilnehmenden zur Sicherheits- und Servicekraft im ÖPNV, inklusive Sachkundennachweis §34a, qualifiziert, inklusive Sachkundenachweis. Bei erfolgreich absolvierter Qualifizierung garantiert das Unternehmen eine anschließende unbefristete Festanstellung mit einem attraktiven Tarifvertrag. Dieser beinhaltet neben einer Regelarbeitszeit von 38 Wochenstunden zwei Modelle zur Auswahl: mehr Urlaub oder eine höhere Vergütung für eine Wochenarbeitszeit von 39 Stunden. Dabei werden wohnortnahe Einsätze garantiert. Zudem gibt es finanzielle Zulagen für Nacht-, Sonn-, und Feiertagsdienste.

Zum Dezember 2023 plant National Express die Erbringung der Kundenbetreuung auf allen RRX-Linien aus eigenem Haus vorzunehmen. Um den Fahrgästen bestmögliche Servicequalität anbieten zu können, startet das Unternehmen eine Einstellungs- und Qualifizierungsoffensive. Hierfür sucht das Unternehmen auch neben der Qualifizierungskurse fortwährend Interessierte für den Einsatz auf den Linien RE 1 (RRX), RE 4, RE 5 (RRX), RE 6 (RRX) und RE 11 (RRX). Das Unternehmen sucht auch Personal für die Dienstorte Bielefeld, Minden, Koblenz, Aachen, Duisburg, Düsseldorf, Dortmund, Hamm und Paderborn.

„Unsere Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer auf den Zügen sind die ersten Ansprechpartner für unsere Fahrgäste. Sie repräsentieren unser Unternehmen in erster Linie. Entsprechend ist es uns ein wichtiges Anliegen, dass sie auch im Rahmen unseres Haustarifvertrages bei uns im Unternehmen fest angestellt sind“, erläutert Jan Trauernicht, Leiter Marketing, Tarif, Vertrieb, die Hintergründe der Entscheidung.

Durch die Insolvenz des früheren Marktteilnehmers Abellio Rail GmbH im Februar 2022 hatte National Express neben den Linien RE 1 (RRX) und RE 11 (RRX) auch knapp 300 Mitarbeitende übernommen, darunter auch rund 120 Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer. In kurzer Zeit richtete das Unternehmen eine Organisation der Kundenbetreuung ein, um nachhaltig diesen Service intern zu gewährleisten. Die gewonnenen Erfahrungen und auch Steigerungen der Servicequalität bestärkte das Unternehmen den Einsatz eigener Kundenbetreuer\*innen auf das gesamte RRX-Netz auszuweiten und damit den Wachstumskurs fortzusetzen. Die bisher an den Dienstleister Apollo RTS fremdvergebenen Leistungen enden ab Dezember 2023 und werden dann von National Express selbst erbracht.

## Ihre Ansprechpartnerin

National Express Rail GmbH  
Cansu Erdogan  
Pressesprecherin  
Telefon +49 (0) 151 7277 5032  
E-Mail [presse@nationalexpress.de](mailto:presse@nationalexpress.de)

## Über National Express Rail GmbH

Die 2012 gegründete National Express Rail GmbH, mit Hauptsitz in Köln, ist Teil der britischen Mobicco Group PLC. In Deutschland beschäftigt National Express aktuell mehr als 810 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Seit dem Betriebsstart am 13. Dezember 2015 betreibt National Express in Nordrhein-Westfalen die beiden Linien RE 7 sowie die RB 48. Am 9. Juni 2019 wurde die Linie RE 5 (RRX) des Mobilitäts- und Infrastrukturprojektes Rhein-Ruhr-Express (RRX) übernommen, gefolgt von der Linie RE 6 (RRX) am 15. Dezember 2019. Am 13. Dezember 2020 nahm das Unternehmen zudem den Betrieb der Linie RE 4 auf.

Am 1. Februar 2022 wurden die Linien RE 1 (RRX) und RE 11 (RRX) im Rahmen eines Notvergabeverfahrens übernommen. Im Februar 2023 erhielt National Express den Zuschlag für die Neuausschreibung des langfristigen Betriebs dieser Linien. Damit ist National Express alleiniger Betreiber des RRX-Vorlaufbetriebs bis 2033.