

## Pressemitteilung

### Von Zuhause aus Karriere starten: National Express startet Online-Kurs zum Kundenbetreuer (m/w/d)

Köln 4. August 2023 – Am 4. September startet National Express einen Online-Qualifizierungskurs zum „Kundenbetreuer (m/w/d) im Zug“. Die ersten fünf Monate der Qualifizierung können bequem und komfortabel von zu Hause aus absolviert werden. Im Anschluss folgt eine einmonatige Praxisausbildung im Unternehmen und in Wohnortnähe. National Express ruft Interessierte auf, sich über die Karriereseite [job.nationalexpress.de/jobs](https://job.nationalexpress.de/jobs) zu bewerben.

Durch das Online-Format entfallen aufwändige Anfahrtswege. Auch müssen Interessierte nicht auf einen Kursbeginn in der Nähe ihres Wohnortes warten. Denn als größter privater Bahnanbieter NRWs bietet National Express mögliche Dienstorte im gesamten Bundesland. Bei einem erfolgreichen Abschluss der Online-Qualifizierung garantiert das Unternehmen eine unbefristete Festanstellung mit wohnortnahen Einsätzen an den Dienstorten Bielefeld, Minden, Koblenz, Köln, Duisburg, Aachen, Düsseldorf, Dortmund, Hamm oder Paderborn. Lerninhalte und Prüfungen entsprechen dabei dem Ausbildungsplan der konventionellen Qualifizierungsmaßnahmen mit Präsenzunterricht.

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 qualifiziert, inklusive Sachkundenachweis. Bei erfolgreich absolvierter Qualifizierung garantiert das Unternehmen eine anschließende Festanstellung mit einem attraktiven Tarifvertrag. Dieser beinhaltet neben einer Regelarbeitszeit von 38 Wochenstunden zwei Modelle zur Auswahl: mehr Urlaub oder eine höhere Vergütung bei einer Wochenarbeitszeit von 39 Stunden. Dazu kommen Zuschläge für Nacht-, Sonn-, und Feiertagsdienste.

Ab 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).

„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.