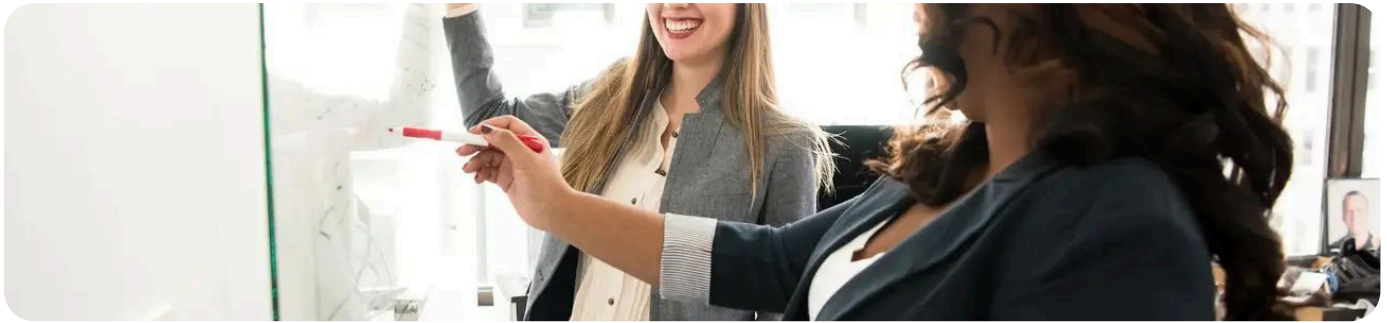



AUSBILDUNG · DU BRINGST REISENDE GUT ANS ZIEL

Kaufmann/frau für Mobilität und Verkehrsservice

Zug fällt aus, und alle schauen dich an? Wenn dich das nicht aus der Ruhe bringt, passt vielleicht die Ausbildung zum Kaufmann oder zur Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice zu dir. Bis Juli 2026 hieß der Beruf Kaufmann/frau für Verkehrsservice. Du gibst Fahrplanauskünfte, berätst Fahrgäste bei der Reiseplanung und informierst bei Störungen. Du hilfst bei der Planung von Personal und Fahrzeugen und kümmerst dich um kaufmännische Aufgaben. Dafür brauchst du Kommunikationsstärke, Verantwortungsbewusstsein und starke Nerven. Hier erfährst du, was du in diesem Beruf machst, wie die Ausbildung abläuft, was du mitbringen solltest und welche Wege dir danach offenstehen.

Neu seit 1. August 2026: Die Ausbildung wurde neu geordnet. Du lernst mehr über Mobilitätsketten, das Mobilitätsverhalten verschiedener Kundengruppen und umfassende Kundenberatung. Fremdsprachen und Konfliktbewältigung haben mehr Gewicht. Die bisherigen Schwerpunkte fallen weg. Die Abschlussprüfung findet in zwei Teilen statt.

Auch bekannt als Kaufmann/frau Eisenbahn- und Straßenverkehr.


3 Jahre

Dauer


**dual,
Kaufmännische
Berufe**

Ausbildung


1.325 € bis 1.368

€

1. Jahr


keine Vorgabe

Schulabschluss


B2 bis C1

Deutsch empfohlen

PASST DAS ZU MIR?
Mit welchem Abschluss starten andere?

So verteilen sich zuletzt die neuen Azubis.

Erster Schulabschluss (ESA)		18 %
Mittlerer Schulabschluss (MSA)		56 %
Abitur / Fachabitur		24 %

Wie gut muss mein Deutsch sein?

B2 bis C1

Für kaufmännische Berufe empfiehlt die Bundesagentur für Arbeit B2 bis C1.

Wie hieß der Beruf früher?

Du hörst im Betrieb noch einen älteren Namen? Gemeint ist meist dieser Beruf. Bis 2026 hieß er Kaufmann/frau für Verkehrsservice.

1997 bis 2026

Kaufmann/frau für Verkehrsservice

seit 2026

Kaufmann/frau für Mobilität und Verkehrsservice

Im Alltag sagt man auch: Kaufmann/frau Eisenbahn- und Straßenverkehr

Berufsnamen seit Gründung der Bundesrepublik 1949.

Was macht ein/e Kaufmann/frau für Mobilität und Verkehrsservice?

Du bist Berater/in, Organisator/in und Ansprechpartner/in im Notfall in einer Person. Das sind deine wichtigsten Aufgaben:

Welche Aufgaben hast du im Arbeitsalltag?

Auskunft geben

Du erteilst Fahrplanauskünfte, berätst zu Reiserouten und Tarifen und erklärst Produkte und Services, auch in einer Fremdsprache.

Bei Störungen informieren

Du kommunizierst Störungen kundenfreundlich und organisierst zum Beispiel Schienenersatzverkehre.

Mobilität weiterentwickeln

Mit datenbasierten Mobilitätsplattformen wirkst du an neuen Mobilitätsdienstleistungen mit.

Konflikte lösen

Wird es hitzig, setzt du Deeskalationstechniken ein.

Verkaufen

Du bietest Produkte und Leistungen entlang der ganzen Reisekette an und nutzt dafür passende Vertriebskanäle.

Fahrbetrieb und Planung

Du überwachst den Fahrbetrieb und erstellt Personal- und Fahrzeugeinsatzpläne.

Sicherheit

Du bedienst und kontrollierst Service- und Notfalleinrichtungen wie Videoüberwachung oder Brandschutzanlagen. Im Notfall betreust du Menschen.

Kaufmännisches

Du kalkulierst Angebote und bearbeitest Zahlungsverkehr, Mahnwesen und Geschäftsvorfälle.

Wo arbeitest du als Kaufmann/frau für Mobilität und Verkehrsservice?

Du arbeitest bei öffentlichen und privaten Verkehrsunternehmen, bei Verkehrsverbünden oder bei Reiseveranstaltern. Dein Arbeitsplatz ist vielseitig: Reisezentren in Bahnhöfen, Schalter, Servicepoints, Sicherheitszentralen, Verkehrsmittel und Büros. Manche Aufgaben erledigst du im Homeoffice oder mobil.

Am Bahnsteig bist du Wind und Wetter ausgesetzt. Du arbeitest im Schichtdienst und trägst oft einheitliche Dienstkleidung.

Wie läuft die Ausbildung zum/zur Kaufmann/frau für Mobilität und Verkehrsservice ab?

Wie lange dauert die Ausbildung?

Die Ausbildung ist dual und dauert in der Regel 3 Jahre. Du lernst in einem Verkehrsunternehmen oder Verkehrsverbund und in der Berufsschule. Im Betrieb verkaufst du Fahrscheine am Schalter, berätst im Informationszentrum, kontrollierst Tickets im Zug oder arbeitest im Begleitservice mit. Die Berufsschule besuchst du an 1 oder 2 Tagen pro Woche oder im Blockunterricht. Die Abschlussprüfung besteht aus zwei Teilen.

Was lernst du in Betrieb und Berufsschule?

Das lernst du unter anderem:

Beratung

Auskünfte geben und Produkte und Services erklären, ggf. in einer Fremdsprache

Mobilitätsmanagement

datenbasierte Plattformen und Tools für passende Angebote nutzen

Störungen und Notfälle

Störungen kommunizieren, Gefahren erkennen und Menschen im Notfall betreuen

Organisation

bei Personaleinsatzplanung und betrieblichen Projekten mitwirken

Rund um den Betrieb

digitalisierte Arbeitswelt und Umweltschutz

In der Berufsschule arbeitest du in Lernfeldern wie „Service und Betreuung im Rahmen der Mobilitätsdienstleistung durchführen“ oder „Multimodale Mobilitätsdienstleistungen planen“. Dazu kommen Deutsch und Wirtschafts- und Sozialkunde.

Verkauf

Leistungen entlang der Reisekette anbieten und Vertriebskanäle nutzen

Kommunikation

Kundengespräche zielgruppengerecht führen und Deeskalationstechniken anwenden

Technik

Service- und Notfalleinrichtungen bedienen und kontrollieren

Kaufmännisches

Zahlungsverkehr, Mahnwesen und Geschäftsvorfälle

Welche Voraussetzungen brauchst du als Kaufmann/frau für Mobilität und Verkehrsservice?

Was solltest du mitbringen?

- Rechtlich ist kein bestimmter Schulabschluss vorgeschrieben. Zuletzt starteten die meisten Azubis im Vorläuferberuf mit mittlerem Bildungsabschluss.
- Freude am Kontakt mit Kund/innen und Serviceorientierung
- Verantwortungsbewusstsein und ein genauer Blick, etwa auf Überwachungsmonitore
- Konfliktfähigkeit und Selbstbeherrschung
- Organisationstalent
- gute Kenntnisse in Deutsch, Wirtschaft, Englisch und Mathematik
- Bereitschaft zum Schichtdienst

Was verdienst du in der Ausbildung?

Wie viel verdienst du in jedem Ausbildungsjahr?

AUSBILDUNGSJAHR	PRO MONAT (BRUTTO)
1. Ausbildungsjahr	1.325 € bis 1.368 €
2. Ausbildungsjahr	1.394 € bis 1.418 €
3. Ausbildungsjahr	1.463 € bis 1.464 €

Je nach Bundesland, Branche und Tarif unterschiedlich.

Passt die Ausbildung zum/zur Kaufmann/frau für Mobilität und Verkehrsservice zu dir?

Du hilfst gern und bleibst auch im Trubel freundlich? Das spricht für die Ausbildung:

Moderne Ausbildung

Seit August 2026 lernst du nach einer neuen Ausbildungsordnung, mit Fokus auf digitale Mobilität.

Abwechslung

Du berätst, planst Einsätze, behältst die Sicherheit im Blick und löst Konflikte.

Deine Stärken zählen

Kommunikation und Organisation stehen im Mittelpunkt.

Ausland

Teile der Ausbildung kannst du im Ausland machen, zum Beispiel bei einem Intensivkurs in London oder Dublin.

VOM HOBBY ZUM BERUF



Welche Hobbys passen zur Ausbildung als Kaufmann/frau für Mobilität und Verkehrsservice?

Was du als Kaufmann/frau für Mobilität und Verkehrsservice jeden Tag machst, kennst du vielleicht schon aus deiner Freizeit. Wer Bus und Bahn gut kennt und Fremden am Bahnhof den Weg erklärt, zeigt Verkehrsbetrieben echten Servicegeist. Wer als Schiedsrichter/in Jugendspiele pfeift oder in der Streitschlichtung mitmacht, beweist Selbstbeherrschung und Durchsetzungsvermögen. Wenn dich Flughafen und Fliegen reizen, schau dir **Servicekaufleute Luftverkehr** an. Für die Steuerung von Zügen passt **Eisenbahner/in in der Zugverkehrssteuerung**.

AUS DIESEM BERUFSPROFIL ABGELEITET

Passt gut, wenn du gern ...

- ✓ Bus- und Bahnverbindungen für Ausflüge herausuchst **Organisation**
- ✓ Fremden geduldig den Weg erklärst **Kundenorientierung**
- ✓ als Schiedsrichter/in Jugendspiele pfeifst **Durchsetzungsvermögen**
- ✓ in der Streitschlichtung deiner Schule mitarbeitest **Konfliktfähigkeit**
- ✓ Englisch mit Serien oder Spielen trainierst **Sprachgefühl**

Im Kästchen: Das lesen Ausbildungsbetriebe daraus, wenn das Hobby in deiner Bewerbung steht.

Wo findest du Ausbildungsbetriebe in deiner Nähe?

WIE HÄUFIG?

rund 20

Betriebe bilden aus

Platz 217 von 340 Berufen.

WO?

Nordrhein-Westfalen		7
Baden-Württemberg		4
Sachsen		4

Die meisten Betriebe: Frankfurt am Main, Karlsruhe, Dresden

UM DIE ECKE

Wer bildet bei dir aus?



Scannen und Ausbildungsbetriebe in deiner Nähe finden.

Welche Karriere ist nach der Ausbildung möglich?

Mobilität verändert sich durch Digitalisierung und durch die Verknüpfung verschiedener Verkehrsmittel. Genau darauf bereitet dich die neue Ausbildung vor. Hier kannst du arbeiten:

- bei öffentlichen und privaten Verkehrsunternehmen
- bei Verkehrsverbünden
- bei Reiseveranstaltern

Welche Weiterbildungen gibt es?

So kannst du dich weiterentwickeln:

Zusatzqualifikationen

Schon in der Ausbildung kannst du eine Fremdsprache für kaufmännische Auszubildende oder Europaassistent/in dazunehmen.

Fachwirt/in für Personenverkehr und Mobilität

Mit dieser Aufstiegsweiterbildung kannst du Führungsaufgaben übernehmen.

Selbstständigkeit

etwa mit einem Kurierdienst, einer Autovermietung oder einem Beförderungsunternehmen, teilweise auch als Franchise

Anpassungsweiterbildung

zum Beispiel zu Personenverkehr oder Kundenservice

Studium

Mit Hochschulzugangsberechtigung kannst du zum Beispiel Verkehrsbetriebswirtschaft studieren.

KURZ GESAGT

Fazit: Lotse/Lotsin für unterwegs

Als Kaufmann/frau für Mobilität und Verkehrsservice verbindest du Kundenkontakt, Organisation und Verantwortung für Sicherheit. Du sorgst dafür, dass Reisende gut ans Ziel kommen, auch wenn mal etwas schiefgeht. Bis Juli 2026 hieß der Beruf Kaufmann/frau für Verkehrsservice. Die Ausbildung ist dual und dauert in der Regel 3 Jahre. Danach kannst du Fachwirt/in werden oder studieren.

Einsteigen, bitte? Finde auf dein-ausbildungsplatz.de einen Ausbildungsbetrieb in deiner Nähe.

Mehr Ausbildungsberufe aus diesem Bereich findest du unter Kaufmännische Berufe.



Heiko Wohlgemuth

Gründer von karrieremag.de

„Kein Ausbildungsplatz in Deutschland soll unbesetzt bleiben.“



Betriebe in deiner Nähe

Ausbildungsbetriebe direkt um die Ecke finden.

dein-ausbildungsplatz.de



Das ganze Profil online

Mit verwandten Berufen und Bewerbungstipps.

karrieremag.de

Stand: 12.10.2026 · Quellen: dein-ausbildungsplatz.de, BERUFENET der Bundesagentur für Arbeit, Tarifinformationen von Bund und Ländern (u. a. BMAS, WSI-Tarifarchiv). Inhalte: karrieremag.de