

Pressemitteilung

Erfolgreicher Wechsel zu eigenem Personal: Mehr festangestellte Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer bei National Express

Köln 2. Januar 2024 – Seit Dezember begleiten nun auch auf den Linien RE 4, RE 5 (RRX) und RE 6 (RRX) bei National Express festangestellte Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer die Fahrgäste auf ihren Reisen. Mit dieser Umstellung erbringt National Express auf allen RRX-Linien die Kundenbetreuung in Eigenregie.

Dabei war für die erfolgreiche Umsetzung dieses Projektes eine gebündelte und starke Rekrutierungsoffensive notwendig, rund 200 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten für das Unternehmen gewonnen werden, ein Teil davon wurde in eigenen Ausbildungskursen für die Arbeit auf den Zügen ausgebildet. „Dass wir in Zeiten des Fachkräftemangels so viele neue Kolleginnen und Kollegen für uns gewinnen und ausbilden konnten, ist ein starkes Zeichen für die Attraktivität unseres Unternehmens und unsere Fähigkeit, gezielt talentierte Fachkräfte an Bord zu holen“, betont Jan Trauernicht, Leiter Marketing, Tarif, Vertrieb.

Neben der erfolgreichen Durchführung der Qualifizierungskurse mussten die neuen Mitarbeitenden innerhalb kurzer Zeit in das Unternehmen integriert werden. So wurden Schulungen zu den Themen Betriebsregelwerk für Zugpersonale, Unfallverhütung und Fahrzeugtheorie durchgeführt. Zudem erfolgte eine Einarbeitung in das mobile Ticketprüfsystem. „Es ist uns ein zentrales Anliegen, dass unsere Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer als unmittelbare Ansprechpartner unserer Fahrgäste einen erstklassigen Service bieten. Mit der Eigenerbringung haben wir nun einen direkteren Einfluss und können unser Unternehmen auf unseren Zügen bestmöglich repräsentieren“, erläutert Trauernicht.

Im Zuge der Übernahme einiger Linien der 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 Steigerungen der Servicequalität bestärkte das Unternehmen den Einsatz eigener Kundenbetreuer*innen auf das gesamte RRX-Netz auszuweiten und damit den Wachstumskurs fortzusetzen. Die Entscheidung, die Kundenbetreuung in Eigenleistung zu erbringen, ermöglicht National Express eine direkte Kontrolle über die Qualität des Kundenservices und stärkt zugleich die Bindung der Mitarbeitenden an das Unternehmen. Zuvor hatte ein Dienstleister die Aufgabe der Kundenbetreuung im Zug auf diesen Linien übernommen.

National Express sucht kontinuierlich weiteres Personal für die Kundenbetreuung im Zug für diverse Dienststellen in Nordrhein-Westfalen. Bewerbungen für diese Position und weitere Stellen sind über die Website <https://job.nationalexpress.de/> herzlich willkommen.

Ihre Ansprechpartnerin

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

Über National Express Rail GmbH

Die 2012 gegründete National Express Rail GmbH, mit Hauptsitz in Köln, ist Teil der britischen Mobic Group PLC. In Deutschland beschäftigt National Express aktuell mehr als 1000 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.