

# Willkommen bei National Express

## Schön, dass Du da bist!

Wir suchen ab sofort

## Kundenbetreuer (m/w/d) im RRX-Netz

### Deine Fragen:

- Für welche Standorte werden Kundenbetreuer\*innen gesucht?
- Wer wird gesucht und welche Anforderungen gibt es?
- Was sind meine Aufgaben?
- Wie läuft das Bewerbungsverfahren ab?
- Wo kann man sich bewerben und offene Fragen klären?
- Was bieten wir an?

### Falls Du bereits als Kundenbetreuer (m/w/d) tätig bist:

- Was muss ich tun, um bei National Express anfangen zu können?
- Ich bin aktuell als Kundenbetreuer\*in auf den Linien RE4, RE5 und RE6 tätig. Werde ich ab Dezember 2023 automatisch von National Express übernommen?
- Wann kann ich bei National Express anfangen?
- Kann mein bisheriger Schichtplan beibehalten werden?
- Kann ich an meinem Einsatzort bleiben?
- Für mich wären mehrere Standorte interessant. Muss ich mich für alle separat bewerben?
- Ich habe für nächstes Jahr schon konkrete Urlaubspläne. Was soll ich tun?
- Wie viel Urlaub habe ich?
- Welche Zulagen gibt es?
- Auf welcher Basis erfolgt die Einordnung in die Tarifstufe?
- Wie lange dauert die Probezeit?



# Willkommen bei National Express

## Schön, dass Du da bist!

### Für welche Standorte werden Kundenbetreuer\*innen gesucht?

Ab dem 10. Dezember 2023 planen wir den Einsatz unserer Kundenbetreuer\*innen im RRX-Netz an folgenden Standorten:

- Aachen
- Bielefeld
- Düsseldorf
- Dortmund
- Duisburg
- Hamm
- Köln
- Koblenz
- Minden
- Paderborn

Bewerbungen für alle Standorte sind ab sofort möglich.

### Wer wird gesucht und welche Anforderungen gibt es?

Um den Reisenden einen qualitativ hohen Service anzubieten und die Züge flächendeckend zu begleiten, sucht National Express erfahrene Kundenbetreuer\*innen.

Du musst deine Ausbildung/Qualifizierung zum Kundenbetreuer (m/w/d) erfolgreich abgeschlossen haben oder über einen vollständigen Nachweis über eine durchgeführte Qualifizierung zur Sicherheitsfachkraft (m/w/d) im ÖPNV verfügen. Dafür benötigst Du eine Bescheinigung über die erfolgreich absolvierte Sachkundeprüfung gemäß §34a GewO.

Weitere Anforderungen der Tätigkeit entnimmst Du bitte den konkreten Stellenanzeigen auf unserer Job-Website.

### Was sind meine Aufgaben?

Deine Aufgaben als Kundenbetreuer (m/w/d) bei National Express umfassen in erster Linie einen freundlichen, hilfsbereiten und kompetenten Service für die Fahrgäste auf unseren RRX-Linien.

Weitere Inhalte der Tätigkeit entnimmst Du bitte den konkreten Stellenanzeigen auf unserer Job-Website.



# Willkommen bei National Express

## Schön, dass Du da bist!

### Wie läuft das Bewerbungsverfahren ab?

Deine Bewerbung als Kundenbetreuer\*in nimmt die National Express Rail GmbH ab sofort gerne entgegen. Die passende Stellenausschreibung findest Du auf [www.nationalexpress.de/jobs](http://www.nationalexpress.de/jobs). Dort ist auch die Liste der einzureichenden Bewerbungsunterlagen zu finden.

Nach Eingang prüfen wir deine Bewerbungsunterlagen und wenn wir zueinander passen könnten, vereinbaren wir einen Gesprächstermin mit dir – hier werden bereits erste Fragen zu der Tätigkeit, zu Einsatzorten, Urlauben usw. geklärt. Sofern nach diesem Gespräch beiderseits eine Zusammenarbeit und gewünscht ist und einige Formalitäten geklärt sind, erhältst Du einen Vertragsentwurf.

Wir bemühen uns alle Bewerbungen schnellstmöglich zu bearbeiten. Habe bitte dennoch Verständnis dafür, dass es vereinzelt aufgrund hohen Bewerbungsaufkommens zu Verzögerungen kommen kann.

### Wo kann man sich bewerben und offene Fragen klären?

Für die Bewerbungen kannst Du eine der folgenden Plattformen oder Formate nutzen:

- National Express Jobseite (<https://job.nationalexpress.de/jobs>)
- E-Mail ([job@nationalexpress.de](mailto:job@nationalexpress.de))

Bei Rückfragen zu unseren Bewerbungsformaten oder deiner Bewerbung kannst Du unsere Ansprechpartner\*in der Personalabteilung auch telefonisch erreichen:

**Frau Jennifer Schneider**

per E-Mail: [job@nationalexpress.de](mailto:job@nationalexpress.de)

per Telefon: 0221 66941716



# Willkommen bei National Express

## Schön, dass Du da bist!

### Was bieten wir an?

National Express bietet dir einen mit der Gewerkschaft GDL geschlossenen Tarifvertrag. Dieser bietet einige Vorteile für eine gute Balance zwischen Arbeit und Privatem. So werden den Tarifkräften beispielsweise folgende Benefits zugesichert:

- ein unbefristeter Arbeitsvertrag mit einem durch den Tarifvertrag gesicherten Gehalt
- 2.567 € Einstiegsbruttogehalt bei durchschnittlich 38 Arbeitsstunden pro Woche und 27 Urlaubstagen (die vollständige Entgelttabelle findest Du auf unserer Internetseite unter <https://job.nationalexpress.de/unternehmen/verdienst>); darüber hinaus bieten wir zwei Wahlmodelle, die es ermöglichen mehr Urlaub oder höhere Vergütung zu erhalten:
  - Grundmodell: 38 Wochenstunden, 27 Urlaubstage, 2.567€ Einstiegsbruttogehalt
  - Wahlmodell 1: 39 Wochenstunden, 33 Urlaubstage, 2.567€ Einstiegsbruttogehalt
  - Wahlmodell 2: 39 Wochenstunden, 27 Urlaubstage, 2.634€ Einstiegsbruttogehalt
- wohnortnahe Einsätze
- eine durch National Express finanzierte betriebliche Altersvorsorge
- Planungssicherheit durch frühzeitige Einsatzplanung im Schichtdienst und Erstellung von Urlaubs- und Jahresplänen
- Flexibilität durch Möglichkeit zum Tausch von Schichten, Ruhetagen und Zuteilungen
- faire Urlaubsverteilung
- langfristige Arbeitsplatzsicherheit durch Aufträge aus öffentlicher Hand und Systemrelevanz der Branche

National Express bietet dir darüber hinaus ein motiviertes Team und hilfsbereite Kolleg\*innen, die dich schnell einarbeiten und denen dein Wohlbefinden am Herzen liegt.

*Falls Du bereits als Kundenbetreuer (m/w/d) tätig bist:*

### Was muss ich tun, um bei National Express anfangen zu können?

Bitte schicke uns eine Bewerbung für deinen bevorzugten Standort inkl. der entsprechenden Zertifikate. Wir werden deine Bewerbung sichten und dich schnellstmöglich kontaktieren. Wir bitten um Verständnis, falls es wegen einer hohen Anzahl an Bewerbungen etwas dauern kannst, bis Du etwas von uns hörst.



# Willkommen bei National Express

## Schön, dass Du da bist!

**Ich bin aktuell als Kundenbetreuer\*in auf den Linien RE4, RE5 und RE6 tätig.**

**Werde ich ab Dezember 2023 automatisch von National Express übernommen?**

Nein, es findet keine automatische Übernahme statt. Wenn Du weiterhin als Kundenbetreuer\*in auf diesen Linien arbeiten möchtest, reiche bitte deine Bewerbungsunterlagen bei uns ein.

**Wann kann ich bei National Express anfangen?**

Grundsätzlich ab Dezember 2023.

**Kann mein bisheriger Schichtplan beibehalten werden?**

Die Schichtplanung (Länge, Schichtlage und Schichtfolgen) ergibt sich aus den Bestimmungen unseres GDL-Tarifvertrages, daher kann der bisherige Schicht- bzw. der bekannte Variantenplan nicht beibehalten werden.

**Kann ich an meinem Einsatzort bleiben?**

Wir werden versuchen, alle geeigneten Bewerbungen für die jeweiligen Einsatzorte zu berücksichtigen. Sollten für einen Standort mehr Bewerbungen eingehen als Planstellen zur Verfügung stehen, werden wir eine Auswahl treffen müssen. Gib' in deinem Bewerbungsschreiben daher gerne weitere Standorte als Alternativmöglichkeiten an.

**Für mich wären mehrere Standorte interessant. Muss ich mich für alle separat bewerben?**

Sollten für dich zwei oder mehrere Standorte in Frage kommen, bewirb' dich bitte auf deinen Favoriten und nenne die Alternativstandorte in deiner Bewerbung oder sprich uns gerne im Bewerbungsgespräch darauf an.

**Ich habe für nächstes Jahr schon konkrete Urlaubspläne. Was soll ich tun?**

Solltest Du schon bestimmte Urlaubszeiträume im Blick haben, nenne diese bitte in deiner Bewerbung oder sprich' uns gerne im Bewerbungsgespräch darauf an. Wir werden versuchen, die eingehenden Wünsche bestmöglich zu berücksichtigen.





# Willkommen bei National Express

## Schön, dass Du da bist!

### Wie viel Urlaub habe ich?

Dein Urlaubsanspruch richtet sich nach dem Tarifvertrag und dem von dir ausgewählten Wahlmodell.

### Welche Zulagen gibt es?

Die Zulagen sind geregelt über §6 KoRa-Zug TV NX und umfassen:

- Sonntagszulage (ab 01.01.23): 5,82€ pro Std.
- Feiertagszulage (ab 01.01.23): 6,36€ pro Std.
- Nachtarbeitszulage (ab 01.01.23): 3,44€ pro Std. (20:00 Uhr – 6:00 Uhr)
  - erhöht sich um 1,55€ pro Std. bei einer Schicht die nach 0:00 Uhr und vor 4:00 Uhr beendet wird
  - erhöht sich um 3,10€ bei einer Schicht die nach 24:00 Uhr und vor 4:00 Uhr begonnen wird
- Überzeitzulage (ab 01.01.23): 25% des individuellen Stundensatzes (Basis MTE); mindestens 4,53€ pro Std.
- Fahrentschädigung: 6,65€

### Auf welcher Basis erfolgt die Einordnung in die Tarifstufe?

Die Einstufung der Erfahrungsstufe erfolgt nach Tarifvertrag (Haus TV NX) nach Ersterwerb der Qualifikation. Das bedeutet, dass vorhandene Berufserfahrung berücksichtigt wird. Informationen dazu, was dies für deine Einstufung bedeutet, findest Du in unserer Monatsentgelttabelle Kundenbetreuer\*innen auf unserer Internetseite unter <https://job.nationalexpress.de/unternehmen/verdienst>.

### Wie lange dauert die Probezeit?

Die Länge der Probezeit ist tarifvertraglich geregelt (§ 3 Haus TV NX). Die ersten sechs Monate des Arbeitsverhältnisses gelten als Probezeit.

