

## Steigen Sie bei uns ein, wenn Sie viel bewegen wollen.

Busse und Bahnen stehen für eine umweltfreundliche, sichere und moderne Mobilität. Wer sie benutzt, entlastet den Straßenverkehr, vermindert Lärm und reduziert nachhaltig die Schadstoffbelastung.

Zur Verstärkung unserer Kundeninformation suchen wir zum 01.04.2018 eine / einen

### Sachbearbeiter/in Beschwerdemanagement / Leitung der MVV-Kundeninformation

#### Die Münchner Verkehrs- und Tarifverbund GmbH (MVV)

managt den öffentlichen Nahverkehr in Stadt und Umland – seit über 40 Jahren. Wir gestalten den Tarif, informieren die Fahrgäste, erforschen Fahrgastströme und Fahrgastwünsche, planen den Verkehr und prognostizieren Zukunftsszenarien in enger Zusammenarbeit mit unseren Verbundpartnern. Arbeiten Sie mit uns für einen leistungsstarken ÖPNV zum Vorteil der Fahrgäste.

Im Bereich Marketing / Tarif werden über die MVV-Kundeninformation Anliegen und Beschwerden der Kundinnen und Kunden im MVV bearbeitet sowie alle wichtigen Informationen bereitgestellt.

#### Ihre Aufgaben beim MVV

Als Sachbearbeiter/in für das Beschwerdemanagement (Verbundangelegenheiten) und Leiter/in des Teams Kundeninformation mit sechs Beschäftigten sind Sie für die qualifizierte Beratung der Kundinnen und Kunden im MVV sowie die Koordination der Teamaufgaben zuständig.

Ihre Aufgabenschwerpunkte im **Beschwerdemanagement** sind:

- zentrale Bearbeitung von schriftlichen Kundeneingaben und Beschwerden zu Verbundthemen:
  - Beförderungsbestimmungen, Tarife, Fahrpreise und Fahrkartensortiment, Handy- und Online Ticket,
  - Fahrplan, Liniennetz und Routenplanung, aktuellen Betriebsänderungen bei Störungen und Baustellen,
  - weiteren Fragen zur Mobilität im MVV, wie z. B. Barrierefreiheit, Park+Ride, Carsharing, Fundsachen etc.
- Unterstützung der Kundeninformation in den Fachbereichen
  - Erstellen von Kundenkarten für den MVV-Ausbildungstarif,
  - Betreuung von Messe- und Info-Ständen auch außerhalb der üblichen Bürozeiten,
  - Kundenberatung über das MVV-Infotelefon im Vertretungsfall.

Ihre Aufgabenschwerpunkte in der **Leitung des Kundeninformations-Teams** sind:

- Beratung und Unterstützung des Teams unter Beachtung der Belange von Fahrgästen und Beschäftigten,
- Sicherstellung einer kundenorientierten Servicequalität durch eine bedarfsorientierte Aufgabenorganisation,
- Disposition und Einsatzplanung der Beschäftigten.

#### Ihr Profil

- Sie haben eine Marketing- oder ÖPNV-orientierte Ausbildung, z.B. als Kaufmann/-frau für Verkehrsservice oder ein Studium (Hochschule/Berufsakademie) vorzugsweise in den Fachrichtungen Marketing, BWL oder Verkehr, und konnten bereits Erfahrungen auf dem Gebiet der Kundenkommunikation sammeln.
- Sie haben Freude am Umgang mit Menschen, sind vertraut in der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel und interessieren sich für den MVV und den ÖPNV.
- Sie arbeiten immer selbständig, zuverlässig und teamorientiert und können verschiedene Anforderungen verantwortungsvoll und strukturiert zusammenführen.
- Zu Ihren Stärken gehören eine hohe Serviceorientierung und eine sehr gute, fehlerfreie Ausdrucksfähigkeit in Wort und Schrift.
- Sie sind belastbar und behalten auch in stressigen Situationen immer den Überblick.
- Verantwortungs- und Qualitätsbewusstsein sowie Kommunikationsstärke, gute Englischkenntnisse und eine fundierte Allgemeinbildung setzen wir genauso voraus wie einen sicheren Umgang mit modernen IT-Systemen.

#### Ihr Einsatz beim MVV

- Bei der MVV GmbH erwartet Sie eine vielseitige Aufgabe, die Sie mit großer Selbständigkeit bearbeiten können.
- Sie arbeiten in einem engagierten und netten Team im Herzen Münchens (S-Bahn-Station Isartor) für einen erfolgreichen ÖPNV.

- Ihre Aufgaben können Sie in Vollzeit (39 Wochenstunden) oder im Rahmen einer 5-Tage Woche auch in Teilzeit wahrnehmen, bitte nennen Sie uns Ihre zeitlichen Wünsche.
- Ihr Einsatz erfolgt bei monatlicher Dienstplanung täglich von Montag bis Freitag in einem zeitlichen Rahmen zwischen 07.00 Uhr und 18.00 Uhr.
- Die Eingruppierung erfolgt in EG 9b des TVöD und bietet gute Entwicklungsmöglichkeiten.

## Interessiert?

Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung bis zum 15.01.2018 einschließlich Angaben zu Ihrer Gehaltsvorstellung und Ihres frühestmöglichen Eintrittstermins. Bitte übersenden Sie uns Ihre aussagekräftigen Unterlagen per E-Mail zusammengefasst in einer pdf-Datei. Sollten Sie Fragen haben, sind wir gerne auch vorab für Sie da.

### **Münchner Verkehrs- und Tarifverbund GmbH (MVV)**

Thierschstraße 2, 80538 München  
christoph.fischer@mvv-muenchen.de  
[www.mvv-muenchen.de/jobs](http://www.mvv-muenchen.de/jobs)