

Bewirb dich jetzt, wenn Du was bewegen willst!

Fachreferent/in (w/m/d) Kundendialog

Busse und Bahnen stehen für eine umweltfreundliche, sichere und moderne Mobilität – und leisten einen wichtigen Beitrag für eine lebenswerte Stadt und Region. Die MVV GmbH, als Regiegesellschaft der öffentlichen Hand, sorgt für die Organisation des öffentlichen Nahverkehrs im Großraum München.

Für unseren Bereich Marketing suchen wir **zum nächstmöglichen Zeitpunkt** zur Betreuung von Fahrgastanliegen, eine/n **Fachreferentin/Fachreferenten Kundendialog (w/m/d)** in Vollzeit oder Teilzeit.

Der MVV-Kundendialog

Zusammen mit unseren Partnern (u.a. S-Bahn München, MVG GmbH) sorgen wir für einen attraktiven öffentlichen Verkehr für die Menschen im Großraum München. Mit einem modernen Marketing und einer aktiven Öffentlichkeitsarbeit kommunizieren wir das Verbundsystem als Ganzes. Wir setzen alles daran, unsere Fahrgäste zufriedenzustellen. Unser erfahrenes Kundendialog-Team hilft als direkter Ansprechpartner bei Anfragen und Beschwerden. Wir hören zu, recherchieren die Ursachen und bieten aktiv eine kundenorientierte Lösung an. So trägt der MVV-Kundendialog maßgeblich dazu bei, die Kundenzufriedenheit im Mobilitätsverbund zu steigern.

Das sind deine Aufgabenschwerpunkte

Bei uns arbeitest Du als Fachreferent/in Kundendialog an der direkten Kundenschnittstelle im Rahmen eines professionellen Kundenbeziehungsmanagements.

- Du bearbeitest selbständig schriftliche und telefonische Kundenanliegen aller Verbundthemen z.B. Handy-/Onlineticket, Beratung zum Fahrkartenangebot, Fahrplanauskunft, On-Demand Verkehr Flex und Regionalbusverkehr.
- Du siehst dich dabei als Vermittler/in zwischen den Fahrgästen und den Verkehrsunternehmen. Dir macht es Spaß für die Fahrgäste eine kundenorientierte Lösung zu finden. Dabei entscheidest du selbständig Kulanzleistungen in einem vorgegebenen Rahmen.
- Deine Kolleginnen und Kollegen unterstützt und berätst Du fachlich bei schwierigen Kundeneingaben.
- Du überwachst und steuerst die Servicelevel bei der fristgerechten Bearbeitung von Kundenanliegen gemäß den Vorgaben.
- Du initiiert aus den Kundenanliegen Leistungs- bzw. Qualitätsverbesserungen bei den Verkehrsunternehmen mit dem Ziel bekannt gewordene Beschwerdeanlässe zu beseitigen.
- Bei Personalengpässen unterstützt Du bei der Beantwortung von telefonischen Kundenanfragen im MVV-Kundenservice
- Die Urlaubsvertretung für den fachlichen Leiter des Teams Kundendialog ergänzt dein Aufgabenspektrum.

Das bringst Du mit

- Du hast eine erfolgreich abgeschlossene Ausbildung oder abgeschlossenes Studium, idealerweise kaufmännisch bzw. Betriebswirtschaftslehre oder ähnliches mit Schwerpunkt Marketing/ Kommunikation.
- Im Umgang mit Kundinnen und Kunden hast du bereits Erfahrung und die Bearbeitung von Kundenanliegen macht dir Freude.





- Für dich ist eine überdurchschnittliche Kundenorientierung selbstverständlich.
- Du besitzt ein hervorragendes Sprachgefühl und die Fähigkeit, komplexe Themen zielgruppengerecht auf den Punkt zu bringen – gern auch in englischer Sprache. Die deutsche Sprache beherrschst du sicher in Wort und Schrift.
- Du bringst die Bereitschaft mit im Schichtdienst zu arbeiten (Montag – Freitag von 7 - 18 Uhr) Eine zuverlässige und selbstständige Arbeitsweise auch im Umgang mit MS-Office und Contentmanagement- oder Redaktionssystemen beherrschst du sicher.

Der MVV – mit uns fährst Du gut

Bei der MVV GmbH erwarten Dich sehr vielseitige Aufgaben und viel Raum für deine Ideen. Das alles bei einer Atmosphäre der offenen Türen, kurzen Wege und netten Kolleginnen und Kollegen.

- **Sicherheit des öffentlichen Dienstes:** zuverlässige und pünktliche Überweisung der Vergütung nach TVöD-V mit Münchenzulage und Jahressonderzahlung, dazu arbeitgeberfinanzierte Altersvorsorge und MVV-Ticket
- **Vereinbarkeit von Job und Familie:** Homeofficemöglichkeit (2 Tage/Woche) und flexible Arbeitszeitgestaltung (Gleitzeit bei 39 Wochenstunden)

Interessiert?

Dann fehlt nur noch eines: Deine Bewerbung!

Bitte sende uns diese per E-Mail an bewerbung@mvv-muenchen.de und teile uns Deine Gehaltsvorstellungen sowie Deine Wünsche zu Arbeitszeit und Eintrittstermin mit.

Solltest Du noch Fragen haben, stehen wir Dir gerne auch telefonisch unter 089 / 210 33 -181 Verfügung.

Münchner Verkehrs- und Tarifverbund GmbH (MVV)

Thierschstraße 2, 80538 München

[Link zur MVV-Jobbörse](#)

