



*Über 20.000 Mitarbeiter sorgen in Deutschland, Großbritannien und den Niederlanden für die tägliche Mobilität von über 1,7 Millionen Menschen. In Deutschland ist Abellio bereits heute einer der führenden privaten Anbieter im Nahverkehr auf der Schiene. Dem Unternehmen steht wegen weiterer gewonnener Verkehrsnetze ein großes Wachstum in naher Zukunft bevor. Abellio Deutschland ist Teil der Abellio-Gruppe, einer Tochter der niederländischen Staatsbahn Nederlandse Spoorwegen (NS) und europaweit agierender Mobilitätsdienstleister.*

Zur Unterstützung unseres Teams am Standort **Stuttgart** suchen wir Sie **zum 01.07.2018** als

## Referent Qualität und Service (m/w)

### Ihre Aufgaben:

- Unterstützung und direkte Zuarbeit für die Bereichsleitung
- Entwicklung und Umsetzung von Prozessen der Kundeninteraktion und Fahrgastinformation mit dem Ziel der Steigerung der Fahrgastzufriedenheit
- Mitarbeit bei der Entwicklung, Umsetzung und Dokumentation von Servicekonzepten
- Organisation und Durchführung von internen Qualitätskontrollen sowie Steuerung der Fahrgastzufriedenheit
- Koordination und Betreuung verschiedener Dienstleister und Lieferanten, z.B. für Unternehmensbekleidung
- Konzeptionelle Unterstützung bei der Führung der Kundenbetreuer
- Mitwirkung bei der Erstellung von Dienstanweisungen und Handbüchern
- Koordinierung der Zusammenarbeit sowohl innerhalb des Bereiches als auch bereichsübergreifend
- Eigenständige Bearbeitung von Aufgaben im Rahmen von Teilprojekten und Mitwirkung in Arbeitskreisen

### Ihr Profil:

- Abgeschlossenes Studium der Verkehrswirtschaft oder Betriebswirtschaftslehre und/oder eine vergleichbare kaufmännische Ausbildung
- Mehrjährige relevante Berufserfahrung im beschriebenen Aufgabenbereich
- Idealerweise fundierte Kenntnisse im SPNV
- Grundkenntnisse in der Lieferantenbetreuung
- Teamfähigkeit, Durchsetzungsvermögen und Organisationstalent
- Hohes Maß an Flexibilität, Verantwortungsbewusstsein und Belastbarkeit
- Überdurchschnittlich ausgeprägtes service- und kundenorientiertes Handeln sowie konzeptionelles Denkvermögen
- Deutsch- sowie Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Sicherer Umgang mit MS Office-Produkten

Bei uns haben Sie die Möglichkeit, den Aufbau unseres Unternehmens im Rahmen der Betriebsaufnahme aktiv mitzugestalten. Wir bieten Ihnen ein modernes Arbeitsumfeld in einem wachsenden Unternehmen mit langfristigen Verkehrsvertrag, eine leistungsgerechte Vergütung und ein hochmotiviertes Team mit flachen Hierarchien.

Sind Sie interessiert? Wir freuen uns auf Ihre aussagefähigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung und des möglichen Eintrittstermins.

Bitte teilen Sie uns in Ihrer Bewerbung mit, wie Sie auf uns aufmerksam geworden sind.