



Die Dresdner Verkehrsbetriebe AG ist ein modernes, kundenorientiertes und wettbewerbsfähiges Nahverkehrsunternehmen. In der Landeshauptstadt Dresden befördern wir die Bürger der Stadt sowie Touristen und Gäste mit Straßenbahnen, Bussen, Elbfähren und Bergbahnen. Fast 2.000 Mitarbeiter sorgen für die Mobilität von 153 Millionen Fahrgästen im Jahr. Sie wollen uns dabei unterstützen?

Wir suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt vorerst befristet für 2 Jahre 5 neue Mitarbeiter/innen als

Mitarbeiter Kundenservice (w/m)

für das Center Verkehrsmanagement/Marketing.

Ihre Aufgaben:

- ❖ Realisierung eines modernen und attraktiven Kundendienstes im Bediengebiet der DVB AG sowie im Tarifgebiet des VVO
- ❖ Entgegennahme, Bearbeitung und DV-seitige Erfassung aller ABO-Anträge, der Vorfälle im EBE sowie die Pflege von Kundenstammdaten in den relevanten DV-Anwendungen des Unternehmens
- ❖ sachgerechte und umfassende Information/Beratung der Verkehrskunden über alle ÖPNV-Leistungen im Verbundraum mittels moderner Kommunikationseinrichtungen (CallCenter, Internet) und im persönlichen Gespräch (z. B. über Fahrzeiten, Baustellen, Anschlussbeziehungen usw.)
- ❖ Aufnahme, Beantwortung und Bearbeitung von Kundenanliegen sowie deren Weiterleitung an die entsprechenden Fachbereiche
- ❖ Verkauf von Fahrkarten, Tickets für Stadtrundfahrten, nahverkehrsbezogener Handelsware und Souvenirs
- ❖ Mitarbeit bei Veranstaltungen und Messen sowie bei Maßnahmen des Kundenbindungsmanagements

Ihr Profil

- ❖ Facharbeiterabschluss als Kauffrau oder Kaufmann im Verkehrsservice oder erste nachweisbare Berufserfahrungen im Kommunikations- und Servicebereich
- ❖ sichere Unternehmens-, Stadt- und Verbundkenntnisse
- ❖ Kommunikationsfähigkeit, Dienstleistungsbereitschaft, Verhandlungsgeschick
- ❖ ausgeprägte gute Rhetorik in Wort und Schrift
- ❖ hohe Belastbarkeit und Freude am Umgang mit Menschen
- ❖ Sprachkenntnisse Englisch und möglichst einer zweiten Fremdsprache bzw. die Bereitschaft, sich diese anzueignen
- ❖ Datenschutzkenntnisse, Rechtskenntnisse
- ❖ anwendungsbereite Kenntnisse im Umgang mit PC-Technik
- ❖ Kenntnisse der Softwareanwendungen SAP/PT, MS Office und Beschwerdemanagement
- ❖ Teamfähigkeit, Zuverlässigkeit, Flexibilität

Wir bieten Ihnen:

Eine abwechslungsreiche Tätigkeit in einem modernen Arbeitsumfeld mit leistungsgerechter Bezahlung nach Spartentarifvertrag Nahverkehr Sachsen (TV-N Sachsen).

Wir freuen uns auf Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen.

Senden Sie diese bitte **bis 22.12.2016** an die

Dresdner Verkehrsbetriebe AG
 Center Personal/Bildung
 Trachenberger Straße 40
 01129 Dresden
 oder per E-Mail an personal@dvbag.de.