

## Stellenausschreibung

Unsere Gesellschaft, das Mobilitätsverhalten und damit auch die ÖPNV-Branche befinden sich in einem rasanten Wandel. Es gilt, die Verkehrswende zu gestalten. Der NWL ist mit seinen Kernaufgaben SPNV-Aufgabenträger und Hinwirkung auf vernetzte Mobilität ein wichtiger Akteur in diesem Gestaltungsprozess. Dementsprechend hat er seine Organisation zum 01.01.2020 auf diese Anforderungen ausgerichtet, indem er durch die Bildung von Fachabteilungen und Stabsstellen seine Schlagkraft und Entscheidungsgeschwindigkeit erhöht, aber dabei durch die Beibehaltung seiner dezentralen Aufstellung mit den regionalen Themen verbunden bleibt.

Für diese neue Struktur suchen wir frühestmöglich für den Standort in Bielefeld unbefristet und in Vollzeit einen engagierten

### **Mitarbeiter (w/m/d) für das Qualitätsmanagement und den Kundendialog im Schienenpersonennahverkehr (SPNV)**

#### **Ihre Aufgaben:**

- Strategisches und operatives Qualitätsmanagement in den SPNV-Verkehrsverträgen
- Zentrale Beantwortung von Kundenbeschwerden
- Aufbau und Umsetzung eines Entschädigungsmanagements für die Kunden
- Analyse und Bewertung der Angebotsqualität
- Analyse und strategische Bewertung von Kundenanfragen
- Entwicklung, Abstimmung und Umsetzung von Handlungsstrategien zur Qualitätsverbesserung
- Schulung und Weiterbildung im Qualitätsmanagement
- Koordination der NWL-Qualitätstester

#### **Ihre Qualifikation:**

- Ein fachspezifischen Studium mit Schwerpunkten im Bereich Nahverkehr, eine entsprechende Ausbildung oder Berufserfahrungen mit engem verkehrlichem Bezug und Beziehungen zum Bereich Qualität oder Beschwerdemanagement im Nahverkehr werden vorausgesetzt..
- Der Kontakt und Austausch mit zahlreichen Partnern erfordert ein hohes kommunikatives Geschick und ein verhandlungssicheres Auftreten.
- hohe Fähigkeit und Bereitschaft zu strukturiertem, sorgfältigem und selbstständigem Arbeiten
- Fähigkeit zur konstruktiven Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Abteilungen/ Stabsstellen und Partnern
- sichere EDV-Anwendungskenntnisse (insbesondere in MS Office)

Wir bieten Ihnen – neben spannenden Aufgaben in einer der Zukunftsbranchen unserer modernen Gesellschaft, der Arbeit in einem motivierten Team, einem zeitgemäßen Arbeitsumfeld mit flexiblen Arbeitszeiten, einem kostenlosen JobTicket im gesamten WestfalenTarif, einer betrieblichen Altersversorgung und guten Möglichkeiten zur fachlichen und persönlichen Weiterentwicklung - natürlich auch eine aufgaben- und verantwortungsadäquate Bezahlung nach Entgeltgruppe 11 TVÖD (VKA).

Für Fragen steht Ihnen Herr Stirnberg unter der Telefonnummer 0271-333-2434 zur Verfügung.

Bewerbungen richten Sie bitte in elektronischer Form bis zum **21.02.2020** an die E-Mail-Adresse [bewerbung@nwl-info.de](mailto:bewerbung@nwl-info.de).

Bewerbungen von Frauen sind ausdrücklich erwünscht und werden bei gleicher Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung bevorzugt berücksichtigt, sofern nicht in der Person eines Mitbewerbers liegende Gründe überwiegen. Für Schwerbehinderte nach dem SGB gilt dies entsprechend.