



Über 110 Millionen Fahrgäste pro Jahr setzen in Karlsruhe auf die Bahnen und Busse der Verkehrsbetriebe Karlsruhe GmbH (VBK). Mit unserem attraktiven Nahverkehrsangebot bieten wir seit vielen Jahrzehnten eine ökologisch und ökonomisch sinnvolle Alternative zum Individualverkehr. Hierdurch leisten die VBK einen entscheidenden Beitrag zum Klimaschutz und der hohen Lebensqualität in der „Fächerstadt“. Unser engmaschiges Liniennetz reicht vom Rhein bis in die Höhenstadtteile. Auf unseren Schienenstrecken bieten wir mit modernen Niederflur-Straßenbahnen und geräumigen Stadtbahnwagen einen dichten Takt nahezu rund um die Uhr an. Wo die Schienen enden, übernehmen Busse die Weiterbeförderung. Mit ca. 1.400 Beschäftigten zählen die VBK zu den größten Arbeitgebern in Karlsruhe. Die VBK ist ein Tochterunternehmen der Karlsruher Versorgungs-, Verkehrs- und Hafen-GmbH (KVVH), die sich zu 100 Prozent im Eigentum der Stadt Karlsruhe befindet.

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine engagierte Persönlichkeit, die gemeinsam mit einem motivierten Team die Weichen für die Zukunft des Unternehmens stellt.

## Sachbearbeiter\*in Beschwerde (m/w/d) in Vollzeit

Referenznummer: 2023\_18

### UNSER ANGEBOT

- Eine verantwortungsvolle, abwechslungsreiche Herausforderung in einem engagierten Team mit netten Kollegen und Kolleginnen
- Gutes Betriebsklima mit offener Kommunikation und wertschätzender Führungskultur
- Umfassende, systematische Einarbeitung
- Bezahlung nach dem Bezirkstarifvertrag für die kommunalen Nahverkehrsbetriebe Baden-Württemberg (BzTV-N BW)
- Eine attraktive betriebliche Altersversorgung (ZVK)
- Zukunftsorientiertes Arbeiten mit modernen Technologien
- Kontinuierliche Möglichkeiten für Zertifizierungen und Weiterbildungen
- Vergünstigtes Essen in unserer Kantine und nachhaltiges „To-Go“-Angebot
- Interessante Vergünstigungen bei der Nutzung unserer Verkehrsmittel

### IHRE VERANTWORTUNG

- Telefonische und persönliche Annahme von Reklamationen
- Erfassung und Kategorisierung von Beschwerden in einem SAP-System
- Selbständige schriftliche und telefonische Beantwortung von Beschwerden
- Recherche in verschiedenen IT-Systemen
- Entscheidung über diverse Mobilitäts- und Ersatzansprüche
- Support für regiomove

### IHR PROFIL

- Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung (z.B. als Industriekaufmann/frau, Kaufmann/frau für Büromanagement oder vergleichbar) oder eine Ausbildung in der Verwaltung
- Sie sind eine engagierte, aufgeschlossene und kontaktfreudige Persönlichkeit, die gerne mit Kunden arbeitet
- Sie sind belastbar und dienstleistungsorientiert
- Sie haben ein hohes Maß an sozialer Kompetenz, insbesondere für den konstruktiven Umgang mit Konfliktsituationen und ein kompetentes Auftreten mit guten Umgangsformen
- Gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift (mindestens Niveau B2)
- Sicherheit im Umgang mit modernen Informations- und Kommunikationstechniken sowie der Standard-Software (Word/ Excel) und Bereitschaft, sich in neue Software einzuarbeiten

### INSIGHTS FÜR ALLE INTERESSIERTEN PERSONEN

Immer donnerstags von 16:00 – 17:00 Uhr informieren wir digital über die vielfältigen Einstiegs- und Karrieremöglichkeiten in unseren Unternehmen und geben einen Einblick in das Bewerbungsverfahren. Gleichzeitig erfahren Sie, wie der Onboarding-Prozess bei uns abläuft und welche zusätzlichen Benefits Sie neben der Arbeit in einer spannenden Branche bei uns erwarten.



**Einfach QR-Code scannen und mehr erfahren.**

**Link zur Veranstaltung:** [Klicken Sie hier, um an der Besprechung teilzunehmen](#)

Finden Sie sich in diesem Anforderungsprofil wieder und möchten Sie die Chance bei einem modernen Verkehrsunternehmen nutzen, dann freuen wir uns auf Ihre **Bewerbungsunterlagen als gebündelte PDF-Datei bis zum 29.03.2023** an die folgende Adresse: [bewerbung@vbk.karlsruhe.de](mailto:bewerbung@vbk.karlsruhe.de)

Weitere Informationen über unser Unternehmen finden Sie auf [www.vbk.info](http://www.vbk.info). Für nähere Auskünfte zur Stelle steht Ihnen Thomas Seitz unter 0721-6107- 5814 gerne zur Verfügung.

Wir setzen uns für Chancengleichheit ein.