



## Leiter/in Kundenmanagement

Wir, die Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft Saarbrücken mbH (VVS) und ihre Gesellschaften sind die größten kommunalen Dienstleister der Landeshauptstadt Saarbrücken mit rund 1000 Beschäftigten. Unsere Kunden sind die Bürgerinnen und Bürger der 180.000-Einwohner-Stadt sowie das Gewerbe und die Industrie. Wir bringen unsere Kunden mit modernen öffentlichen Verkehrsmitteln an ihre Ziele und versorgen sie zuverlässig mit Strom, Erdgas, Fernwärme und Wasser. Wir suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine Leitung Kundenmanagement (m/w) für unseren Verkehrsbereich (Saarbahn GmbH und Stadtbahn Saar GmbH)

### Ihr Aufgabengebiet:

- Operative und strategische Leitung eines Teams von ca 20 Mitarbeitern
- Gewährleistung/ Bereitstellung der notwendigen vertrieblichen Infrastruktur bzw. Ressourcen
- Entwicklung und Umsetzung einer Strategie zur langfristigen Sicherung der Qualität und Effizienz entsprechend den Anforderungen des Marktes bzw. der Kunden in enger Abstimmung mit dem Bereich Marketing
- Einbindung und Mitwirkung in die Vertriebsstrategie der VVS
- Konsolidierung der Vertriebswege durch eine enge Verzahnung von Fahrkarten-Abonnement-Center und Kundenzentrum
- Analyse von Kundendaten sowie darauf basierende Empfehlungen an Marketing, Vertrieb und Geschäftsleitung
- Kunden- und Beschwerdemanagement unter Berücksichtigung der gesetzlichen Regelungen
- Sicherstellung der Umsatzziele und Verantwortung für die Einhaltung der Service Levels
- Externe Vermarktung der vorhandenen Vertriebs-Ressourcen
- Weiterentwicklung und Optimierung von Kooperationen/ Cross-Selling-Konzepten

### Ihr Profil:

- Abgeschlossenes betriebswirtschaftliches oder geisteswissenschaftliches Studium
- Mehrjährige Führungs- und Vertriebs Erfahrung
- Hands-on Mentalität, Dienstleistungsorientierung und Vertriebsstärke
- Sicherer Umgang mit MS Office (Power Point, Word, Excel)
- Kommunikationsstärke und Kreativität
- Analytisches Denkvermögen und einen Blick für Details

Sie zeichnen sich aus durch Ihre Innovationskraft und Ideenvielfalt. Sie gehen Veränderungen an und besitzen gleichzeitig eine hohe Konfliktlösungskompetenz. Sie motivieren Ihre Mitarbeiter, ihre Arbeit in höchster Qualität zu erledigen. Eine gute Planungs- und Organisationsfähigkeit sind für Sie ebenso wichtig, wie der Kontakt und die Kommunikation zu Mitarbeiterinnen, Mitarbeitern und Kunden. Der sichere Umgang mit den Programmen Power-Point, Word und Excel runden ihr Profil ab.

### Wir bieten:

Unternehmerische Freiräume und eine verantwortungsvolle, strategische und abwechslungsreiche Tätigkeit. Raum zur Verwirklichung neuer Ideen und Konzepte und eine fortschrittliche Unternehmenskultur mit flachen Hierarchiestrukturen.

Wenn Sie sich angesprochen fühlen und Sie Interesse an einer herausfordernden Tätigkeit haben, senden Sie Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen (aktueller Lebenslauf und Zeugnisse, inklusive Ihrer Gehaltsvorstellungen) bis zum 02.10.2015 an die Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft Saarbrücken mbH Personalplanung und -gewinnung Postfach 103031 66030 Saarbrücken oder per E-Mail an [personal@vvs-konzern.de](mailto:personal@vvs-konzern.de).

Wir freuen uns auf Sie.