

Unsere Beratung ist spezialisiert auf die zielgerichtete Vermittlung von Fach- und Führungskräften innerhalb der Mobilitätsbranche und bietet Unterstützung in allen Fragen des Personalmanagements. Unsere Expertise ist auf eine langjährige Branchenkenntnis und ein starkes Netzwerk zurückzuführen. Dabei legen wir größten Wert auf Individualität, Persönlichkeit und Diskretion. Wir führen Beratungstätigkeiten in allen Bereichen aus und bieten zielorientierte Lösungen zur Verbesserung des Schienenverkehrs und Busverkehrs.

Unser Mandant ist ein marktführendes und expandierendes Eisenbahnverkehrsunternehmen im Norden von Deutschland. Am Hauptsitz der Verwaltung in der Region Niedersachsen suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt den

## Leiter Fahrgastservice (m/w/d)

### Ihre Aufgaben:

- Verantwortung für die fachliche und disziplinarische Führung des Teams Fahrgastservice mit derzeit 230 Mitarbeitenden aus dem Bereich Kundenbetreuung im Zug
- Sicherstellung eines effektiven, wirtschaftlichen und zielgerichteten Servicemanagements an Board der Züge im Regionalverkehr
- Gewährleistung der ordnungsgemäßen, wirtschaftlichen und rechtskonformen langfristigen Personalplanung, sowie kurzfristigen Begleitung der Personaldisposition
- Weiterentwicklung des Serviceprogrammes der Kundenbetreuenden aus konzeptioneller und umsetzungsorientierter Perspektive zur Steigerung der Zufriedenheit
- Durchführung und Festlegung von Betriebsanweisungen und Schulungsmaßnahmen
- Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat und der Abteilung Aus- und Fortbildung
- Unterstützung bei Sonderprojekten wie zum Beispiel Betriebsaufnahmen
- Koordination von externen Dienstleistern und Schnittstellen
- Vertretung der Abteilung und des Unternehmens vor Partnern, Behörden und Politik

### Ihr Profil:

- Abgeschlossenes Studium im Bereich Verkehrswesen oder eine vergleichbare Qualifikation mit einschlägiger Berufserfahrung
- Führungserfahrung in einem zumindest ähnlich serviceorientierten Umfeld von Nöten, vorzugsweise in der Kundenbetreuung eines Eisenbahnverkehrsunternehmens
- Ausgeprägtes service- und dienstleistungsorientiertes Verständnis und Handeln
- Konzeptionelles Verständnis zur Personalplanung und Maßnahmenentwicklung
- Erfahrungen in den Bereichen Arbeitszeitregelungen und Mitbestimmungsprozessen
- Hohe Einsatzbereitschaft, Belastbarkeit und Flexibilität
- Ausgeprägte kommunikative Fähigkeiten und Durchsetzungsvermögen
- Unternehmerisches Denken und Handeln
- Hands-on-Mentalität
- Erfahrung in Planungs- und Dispositionsanwendungssoftware von Vorteil
- Gute EDV-Kenntnisse sowie sehr gute MS-Office Kenntnisse

Interessiert? Wenn Sie eine zukunftsorientierte Position in einem beständig wachsenden Unternehmen suchen, sollten wir uns kennenlernen. Für einen ersten Informationsaustausch senden Sie uns bitte eine E-Mail an: [bewerbung@linearis-beratung.de](mailto:bewerbung@linearis-beratung.de)

### LINEARIS Beratungs-GmbH

August-Bebel-Straße 15  
45525 Hattingen

Tel: +49 (0)2324 68 36 555

Fax: +49 (0)2324 68 36 556

[www.linearis-beratung.de](http://www.linearis-beratung.de)



### Ansprechpartnerin:

**Sarah Martin**

Geschäftsführerin

[bewerbung@linearis-beratung.de](mailto:bewerbung@linearis-beratung.de)