



Sachbearbeitung Beschwerdemanagement (m/w/d)

Die Saarbahn Netz GmbH – Ihr Partner für moderne Nahverkehrsinfrastruktur

Als Tochterunternehmen der Stadtwerke Saarbrücken GmbH gestalten wir die Zukunft des Öffentlichen Personennahverkehrs in Saarbrücken. Wir sind verantwortlich für die Planung, den Bau und die Steuerung der Saarbahn sowie für die Werkstätten, Betriebsmittel und Fahrzeuge. Mit unserem innovativen Ansatz setzen wir auf nachhaltige Mobilität und schaffen eine zukunftsorientierte Infrastruktur für die Region. Unser Sitz befindet sich im Herzen von Saarbrücken.

Werden Sie Teil unseres Teams:

Wir suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt Verstärkung für unser Beschwerdemanagement. Die Stelle ist in Vollzeit und unbefristet zu besetzen.

Darauf können Sie sich freuen:

- Tarifliche Vergütung, TV-N Saar
- Betriebliches Gesundheitsmanagement / Betriebssportgruppen / Fitnessraum
- Gütesiegel „Familienfreundliches Unternehmen“
- Systematisches Onboarding für einen guten Start in unserem Unternehmen
- Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Abwechslungsreiche Firmenevents
- Corporate Benefits (Vergünstigungen bei diversen Anbietern)
- Kostenlose Unfallversicherung
- Attraktive Möglichkeiten durch die ZVK für Ihr Alter vorzusorgen



Ihre Rolle bei uns:

- Betreuung und Steuerung des externen Dienstleisters im Beschwerdemanagement
- Erstellung und Anpassung von Leitfäden, Textbausteinen und Formulierungsvorgaben
- Eigenständige Bearbeitung komplexer und sensibler Beschwerden sowie direkter Kontakt mit wichtigen Anspruchsgruppen (Kunden, Aufgabenträgern, Gremien, Verbänden, etc.)
- Abstimmung mit internen Fachabteilungen und Einholung relevanter Informationen
- Verfassen versandfertiger, lösungsorientierter Antwortschreiben
- Analyse von Beschwerdefällen, Erkennen von Mustern und Einleiten von Optimierungsmaßnahmen im Beschwerdemanagement
- Qualitätssicherung: stichprobenartige Prüfung von Antwortschreiben, Fristkontrolle und Nachschulungen beim Dienstleister
- Erstellung von Auswertungen und Berichten zur Identifikation betrieblicher Schwächen
- Definition von Rahmenbedingungen für Erstattungen und Entschädigungen sowie Übergabe an die Buchhaltung
- Koordination von Rückmeldungen von Beschwerdefällen mit Subunternehmern, Disponenten und internen Teams

Das bringen Sie mit:

- Kaufmännische Ausbildung mit langjähriger Berufserfahrung im Beschwerdemanagement oder Hochschulstudium (Bachelor/Diplom FH)
- Sehr gute Fähigkeiten in schriftlicher, persönlicher und telefonischer Kommunikation sowie in Deeskalation mit Kunden und besonderen Anspruchsgruppen
- Sicherer Umgang mit MS-Office und fundierte Erfahrung im Umgang mit CRM-Systemen
- Sehr gute Kenntnisse des ÖPNV sowie der Tarifbestimmungen von Vorteil

Bereit für neue Herausforderungen? Dann bewerben Sie sich **bis zum 02.11.2025** – wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!

Wir verfügen über einen Frauenförderplan und begrüßen Bewerbungen von Frauen ausdrücklich.