



Die Albtal-Verkehrs-Gesellschaft (AVG) befördert mit ihren Stadtbahnen jährlich rund 46 Millionen Fahrgäste. Das Unternehmen verfügt über ein Stadtbahnnetz von mehr als 540 Kilometern und betreibt 288 Kilometer eigene Strecke, womit es zu den größten Eisenbahnunternehmen in Baden-Württemberg zählt. Ein zentrales Element ist das „Karlsruher Modell“, ein innovatives TramTrain-System, das innerstädtische Straßenbahnen und regionale Eisenbahnstrecken miteinander verbindet und so eine flexible Mobilität in der gesamten Region ermöglicht.

Die 1957 gegründete AVG ist ein kommunales Verkehrsunternehmen und beschäftigt rund 1.000 Mitarbeiter*innen. Neben dem Betrieb und der Instandhaltung der Bahnen und Strecken übernimmt die AVG auch Aufgaben im Bereich Planung, Infrastruktur und Kundenservice. Durch enge Kooperation mit der Verkehrsbetriebe Karlsruhe (VBK) und dem Karlsruher Verkehrsverbund (KVV) trägt die AVG maßgeblich zur Mobilität am Oberrhein bei.

Sachbearbeiter*in (m/w/d) Erhöhtes Beförderungsentgelt, Teilzeit (70%)

 Teilzeit

 Karlsruhe Tullastraße

Ihre Verantwortung

- Erfassung und Prüfung von Beanstandungen des erhöhten Beförderungsentgeltes
- Telefonische Beantwortung von Fahrgastbeschwerden
- Selbständige schriftliche Beantwortung von Fahrgastbeschwerden
- Erstellen von Strafanträgen
- Bearbeitung elektronischer Kontoauszüge
- Erteilung von Tarifauskünften für den KVV sowie der angrenzenden Tarifverbänden
- Scannen und Bearbeiten der eingezogenen Fahrkarten und zugesandten Dokumenten
- Erstellung von Hausverboten, Mahnschreiben und Besprechungsprotokollen
- Selbständige Bearbeitung von Stellungnahmen

Ihr Profil

- Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung (z.B. Industriekaufmann/frau (m/w/d), Bürokaufmann/frau (m/w/d) oder vergleichbar)
- Mindestens 3 Jahre nachweisbare, aktuelle kaufmännische Berufserfahrung in den letzten Jahren
- Eigenverantwortliche sowie lösungsorientierte Arbeits- und Denkweise
- Sie haben ein hohes Maß an sozialer Kompetenz, insbesondere für den konstruktiven Umgang mit Konfliktsituationen
- Hohe Motivation und Leistungsbereitschaft, Verantwortungsbewusstsein und Durchsetzungsfähigkeit
- Ausgeprägte Teamfähigkeit und eines hohes Maß an Flexibilität
- Kenntnisse in SAP sind von Vorteil
- Sicherer Umgang mit MS-Office-Produkte (Word, Excel, Power Point, Outlook) und Bereitschaft, sich in neue Software einzuarbeiten
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift (mindestens Niveau C1)

Unser Angebot

- Eine verantwortungsvolle Position, ein abwechslungsreiches Tätigkeitsspektrum in einem motivierten und engagierten Team mit netten Kollegin und Kollegen
- Leistungsgerechte Vergütung nach dem Tarifvertrag der nichtbundeseigenen Eisenbahnen (ETV)
- Eine attraktive betriebliche Altersversorgung
- Leistungs- und Treueprämie (Urlaubsgeld)
- Möglichkeit zum mobilen Arbeiten
- Krisensicherer Arbeitsplatz bei einem öffentlichen Arbeitgeber
- Eine umfassende Einarbeitung
- Möglichkeit zur fachlichen und persönlichen Weiterentwicklung
- Interessante Vergünstigungen bei der Nutzung unserer Verkehrsmittel
- Mitarbeiteraktionen, Angebote des betrieblichen Gesundheitsmanagements sowie eine betriebseigene Kantine mit nachhaltigem „To-Go“-Angebot

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.

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

Klingt gut?

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!

Ihre Ansprechperson:
Selina Lorenz
Personalreferentin Recruiting
Tel: 0721/6107-6619

Ansprechperson Fachabteilung:
Heiko Held
Sachgebietsleiter Forderungs- und Schadensmanagement
Tel: +49(721)6107 5810