



Nous sommes aujourd'hui le 2ème plus gros employeur du Grand-Duché et comptons parmi les recruteurs les plus actifs. Attentifs aux besoins de notre Groupe, comme de ceux de nos employés, nous recrutons, intégrons et accompagnons chaque année plusieurs dizaines de nouveaux collaborateurs de tous horizons, de tous profils. L'expansion de nos activités nous pousse à la recherche incessante de nouveaux talents qui, tous ensemble, nourrissent la diversité de notre grande famille CFL.

Notre Service Trains et Matériel se propose d'engager, pour une entrée immédiate, un

**NOS CLIENTS
NOTRE PASSION
#MYJOB**

WWW.JOBS CFL.LU

RESPONSABLE INFORMATION VOYAGEURS (M/F)

Votre mission

- Vous êtes le responsable de l'information voyageurs en situation perturbée : en collaboration avec tous les agents de la Betriebsleitzzentrale (BLZ, supervision du trafic), vous assurez une information rapide, fiable et cohérente des agents de terrain ainsi que des voyageurs
- Vous menez des enquêtes et établissez les rapports ou comptes rendus concernant les incidents et autres irrégularités en rapport avec l'information voyageurs
- Vous assistez le Responsable du Centre Opérationnel dans le suivi des signalements internes et des réclamations clients en relation avec l'information voyageurs
- Vous assurez la remontée de ces analyses aux agents de la BLZ de manière pédagogique, assurez leur formation et le développement de leurs compétences en matière d'information voyageurs, ainsi qu'aux autres agents actifs au niveau de l'information voyageurs (correspondants des agents de terrain, équipe veille logiciels, Service Communication, etc.)
- Vous définissez et menez des actions d'amélioration et en assurez le suivi
- Vous rédigez des procédures, supports pédagogiques, consignes et instructions de travail en relation avec les processus « information voyageurs » du Centre Opérationnel
- Vous mettez en place et suivez des indicateurs de mesure de la qualité de l'information voyageurs
- Vous êtes l'interlocuteur privilégié pour les questions liées à l'information voyageurs au niveau de la BLZ et du Centre Opérationnel
- Vous assurez un échange régulier et transversal au niveau du Centre Opérationnel mais aussi avec les autres services des CFL, comme par exemple les services Exploitation Infrastructure, Communication ou Qualité

Votre profil

- Vous êtes détenteur soit :
 - d'un diplôme de bachelor professionnel
 - d'un diplôme d'ingénieur industriel
 - d'un diplôme d'ingénieur-technicien
 - d'un diplôme de bachelor dans le domaine de la communication
 - d'un diplôme de bachelor en management
- Vous maîtrisez parfaitement les langues luxembourgeoise, allemande et française aussi bien à l'oral qu'à l'écrit
- Vous disposez de bonnes capacités rédactionnelles
- Vous êtes doté de bonnes compétences analytiques et êtes à l'aise dans la résolution de problèmes
- L'orientation client, le travail en équipe, le sens aigu de la planification, le sens des responsabilités ainsi que la capacité à prendre des initiatives caractérisent votre personne et votre approche de travail
- Vous avez la capacité de penser de manière abstraite et d'identifier les priorités, vous prêtez une grande attention aux détails
- Vous êtes ressortissant de l'Union Européenne

À la recherche d'un nouveau défi professionnel ?

Vous pouvez déposer votre candidature via notre site carrière www.jobscfl.lu pour le 03/10/2021 au plus tard.

Votre personne de contact, Aurea PATRICIO, reste à votre entière disposition par e-mail pour tout renseignement complémentaire : aurea.patricio@cfl.lu.

Envie de découvrir les CFL de l'intérieur ?

Découvrez notre blog dédié à nos collaborateurs, à leurs métiers et leurs passions : www.WEARECFL.lu

WWW.WEARECFL.LU

#WEARECFL

MEET THE FAMILY

