

Die Verkehrsbetriebe Karlsruhe (VBK) bieten den Menschen in der Fächerstadt ein leistungsstarkes und umweltfreundliches Mobilitätsangebot. Mit ihren Bussen und Trambahnen erbringen sie eine jährliche Leistung von mehr als zwölf Millionen Wagenkilometern und befördern dabei rund 70 Millionen Fahrgäste.

Die VBK zählen mit über 1.500 Mitarbeiter*innen zu den größten Arbeitgebern in Karlsruhe. Neben dem täglichen Betrieb engagieren sich die VBK für nachhaltige Verkehrskonzepte und investieren in moderne Fahrzeugtechnologien sowie die Verbesserung der Infrastruktur. Die Geschichte des Unternehmens reicht bis ins 19. Jahrhundert zurück, als die ersten Straßenbahnen in Karlsruhe fuhren. Heute sind die VBK ein unverzichtbarer Bestandteil des öffentlichen Nahverkehrs und leisten durch die enge Zusammenarbeit mit der Albtal-Verkehrs-Gesellschaft (AVG) und dem Karlsruher Verkehrsverbund (KVV) einen wichtigen Beitrag zur klimafreundlichen Mobilität und Lebensqualität in der Region.

Sachbearbeiter*in Beschwerde in Teilzeit (85%)



Teilzeit



Karlsruhe Tullastraße

Bewerbungsfrist: 22.07.2026

Ihre Verantwortung

- Telefonische und persönliche Annahme von Reklamationen
- Mitarbeit im Kundenzentrum mit eigener Kassenverantwortung
- Erfassung und Kategorisierung von Beschwerden in einem SAP-System
- Selbständige schriftliche und telefonische Beantwortung von Beschwerden
- Recherche in verschiedenen IT-Systemen
- Entscheidung über diverse Mobilitäts- und Ersatzansprüche
- Unterstützung und Beratung im Kontext von regiomove

Ihr Profil

- Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung (z.B. als Industriekaufmann/frau, Kaufmann/frau für Büromanagement oder vergleichbar) oder eine Ausbildung in der Verwaltung
- Erste praktische Erfahrungen in der Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen oder im Kundenservice
- Sie sind eine engagierte, aufgeschlossene und kontaktfreudige Persönlichkeit, die gerne mit Kund*innen arbeitet
- Sie sind belastbar und dienstleistungsorientiert
- Ausgeprägte Teamfähigkeit und eine hohe Kommunikationsstärke runden Ihr Profil ab
- Sie haben ein hohes Maß an sozialer Kompetenz, insbesondere für den konstruktiven Umgang mit Konfliktsituationen und ein kompetentes Auftreten mit guten Umgangsformen
- Gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift (mindestens Niveau B2)
- Sicherheit im Umgang mit modernen Informations- und Kommunikationstechniken sowie der Standard-Software (Word/ Excel) und Bereitschaft, sich in neue Software einzuarbeiten

Unser Angebot

- Eine verantwortungsvolle, abwechslungsreiche Herausforderung
- Einen sicheren und zukunftsorientierten Arbeitsplatz
- Arbeitszeiten, die zu Ihrem Leben passen: Bis zu drei Tage mobiles Arbeiten und flexible Arbeitszeiten (von 6:00 Uhr bis 20:00 Uhr)
- Gutes Betriebsklima mit offener Kommunikation und wertschätzender Führungskultur
- Kontinuierliche Möglichkeiten für Zertifizierungen und Weiterbildungen
- Bezahlung nach dem Bezirkstarifvertrag für die kommunalen Nahverkehrsbetriebe Baden-Württemberg (BzTV-N BW)
- Eine attraktive betriebliche Altersversorgung (ZVK)
- Sehr gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln
- Interessante Vergünstigungen bei der Nutzung unserer Bahnen
- Vergünstigte Speisen in unserem Betriebsrestaurant „NahVerzehr“
- Fahrradleasing, Corporate Benefits, vergünstigtes Deutschlandticket und weitere lokale Vergünstigungen

INSIGHTS FÜR ALLE INTERESSIERTEN PERSONEN

Immer donnerstags von 16:00 – 16:30 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:

Katrin Werner

Personalreferentin Recruiting

Tel: 0721 / 6107-5638

Ansprechperson Fachabteilung:

Thomas Seitz

Abteilungsleiter Kundenbetreuung

Tel: 0721 / 6107-5814