



Avec plus de 1.000 trains voyageurs et fret qui circulent sur le réseau ferré luxembourgeois par jour, les CFL jouent, aujourd'hui plus que jamais, un rôle essentiel dans l'évolution du Luxembourg et de la Grande-Région. Grâce à ses 4.400 collaborateurs, le Groupe est capable d'assurer que plus de 20 millions de voyageurs par année arrivent à destination en toute sécurité. Partenaire fiable de ses clients au Luxembourg et de la Grande-Région, le Groupe CFL offre l'ensemble de son savoir-faire et de son expertise logistique aux protagonistes du tissu économique national et au-delà.

**NOS CLIENTS
NOTRE PASSION
#MYJOB**
WWW.JOBSCFL.LU

**La Cellule Qualité du
Secrétariat Général
se propose d'engager,
pour une entrée
immédiate, un**

COORDINATEUR QUALITE- INFORMATION VOYAGEURS, CHANTIERS ET SIGNALETIQUE (M/F)

Votre mission

- Vous collaborez avec tous les acteurs pour développer et promouvoir la qualité et le service au client au sein du Groupe CFL
- Vous participez à la coordination de toutes les étapes nécessaires pour l'information et l'accompagnement des voyageurs en situation de chantier ferroviaire à savoir :
 - coordonner les groupes de travail et mettre en place des procédures de travail
 - identifier les failles dans le processus d'information voyageurs et assurer le suivi du plan d'actions pour y remédier
 - déterminer les besoins en personnel pour assurer l'accompagnement des clients et veiller à sa disponibilité et à sa formation
 - veiller à la qualité des données horaires et des informations à disposition de nos clients
 - coordonner les besoins logistiques des chantiers
 - suivre les enquêtes clients pendant les chantiers, les retours des clients et des collaborateurs
 - assurer la communication avec les administrations concernées et les réseaux voisins et établir un benchmark avec les réseaux étrangers
- Vous contribuez à l'amélioration de notre signalétique
- Vous participez au pilotage et à la mise en œuvre d'autres projets qualité notamment en relation avec l'information voyageurs

Votre profil

- Vous êtes détenteur d'un diplôme universitaire ou d'un bachelor
- Vous faites preuve d'une expérience professionnelle de minimum 3 à 5 ans en tant que chef de projets ou consultant. Idéalement, vous êtes issu du domaine du transport et/ou de la signalétique ou de l'information client
- Vous maîtrisez les langues française et allemande tant à l'oral qu'à l'écrit. La connaissance de la langue luxembourgeoise est un réel atout
- Vous maîtrisez les outils informatiques MS-Office
- Vous êtes proactif, autonome et doté d'un solide sens de l'organisation
- Vous aimez le travail en équipe et disposez d'un excellent relationnel
- Vous savez convaincre et créer une dynamique d'équipe
- Vous disposez d'un sens client développé
- Vous disposez de capacités d'analyse de sujets complexes
- Vous êtes ressortissant de l'Union Européenne

Tout candidat est susceptible de passer des tests écrits ou pratiques dans le cadre de la procédure d'embauche.

Pourquoi postuler ?

Parce que vous allez pouvoir pleinement vous épanouir dans une fonction stimulante au sein d'une structure portée vers l'avenir. Le package est compétitif. Les intéressé(e)s peuvent nous contacter via notre site Internet www.jobscfl.lu et nous faire parvenir leur candidature détaillée pour le 20 juillet 2018 au plus tard par voie postale ou via email: jobs@cfl.lu

En outre, les intéressé(e)s sont prié(e)s de joindre à leur dossier de candidature les documents suivants: un curriculum vitae, une lettre de motivation, des copies des diplômes et certificats scolaires (ainsi qu'une copie des relevés des notes, respectivement des bulletins, de la dernière année d'études pour des jeunes diplômés) et une copie de votre carte d'identité. Durant la phase finale du processus de sélection, vous êtes prié de soumettre le bulletin 3 de l'extrait du casier judiciaire luxembourgeois. Des renseignements supplémentaires peuvent être demandés au N° tél.: 4990-3636.

Prêt pour un nouveau défi ?

Consultez www.jobscfl.lu et découvrez nos opportunités de carrière.

Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois
Service Recrutement et Mobilité
9 place de la Gare L-1616 LUXEMBOURG