



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.



**Le Service Activités Voyageurs se propose d'engager, pour une entrée immédiate, un**

## **ASSISTANT CUSTOMER SERVICE (M/F)**

### **Votre mission**

- Vous assurez la réception des demandes clients, vous les analysez et les traitez de manière systématique et avec un grand sens de qualité par un appel sortant, un mail ou un courrier
- Vous conseillez et accompagnez le client en rendant accessible avec simplicité et pédagogie tous les aspects liés à son abonnement ou les services des CFL
- Vous contribuez à la satisfaction, à la fidélisation des clients et à la bonne image de marque de notre société par la qualité du traitement, par votre écoute, votre sens du service client et votre bon relationnel
- Vous assurez une remontée d'informations utiles, pertinentes et nécessaires à votre manager en vue de l'amélioration continue du service et de la satisfaction client

### **Votre profil**

- Vous êtes titulaire d'un diplôme de fin d'études secondaires ou secondaires techniques spécialisation administrative et commerciale
- Vous disposez d'une première expérience professionnelle en service clientèle
- Vous avez d'excellentes connaissances de la langue luxembourgeoise, française et allemande tant à l'écrit qu'à l'oral pour apporter des réponses à nos clients qui engagent la société en terme de responsabilité et d'image. Des bonnes connaissances de l'anglais constituent un atout
- Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques comme Word et Excel et avez une connaissance de bases de données (type CRM)
- Votre sens de l'initiative, votre rigueur ainsi que votre organisation sont les éléments moteurs de votre réussite. Réactif et dynamique, vous avez la capacité à prendre en main des sujets divers et proposer des pistes d'améliorations
- Vous êtes à l'aise avec la gestion de dossiers clients, vous possédez des qualités d'écoute et un excellent relationnel, votre sens du service est affirmé. Votre sens de l'analyse ainsi que celui de la synthèse sont reconnus.
- Vous êtes curieux, logique et pragmatique
- Vous êtes ressortissant de l'Union Européenne

### **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](http://www.jobscfl.lu) ou moyennant le formulaire «DEMANDE D'EMBAUCHE» disponible dans nos gares et nous faire parvenir leur candidature détaillée pour le 2 mars 2018 au plus tard par voie postale ou via email: [jobs@cfl.lu](mailto: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 photo d'identité récente, un extrait récent de l'acte de naissance, un extrait récent du bulletin N° 3 du casier judiciaire luxembourgeois, une copie du permis de conduire, des copies des diplômes et certificats scolaires ainsi que des copies des relevés des notes, respectivement des bulletins, de la dernière année d'études. Des renseignements supplémentaires peuvent être demandés au N° tél.: 4990-4475 (de 8h00 à 11h30).

**Prêt pour un nouveau défi ?**

Consultez [www.jobscfl.lu](http://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