



Pflichtenheft

Präsident*in nationale Kommission Kundeninformation KKI

Ausgabe 14.08.2024

1 Einleitung

Die Nationale Kommission Kundeninformation (KKI) hat das Ziel eine einheitlichen Kundeninformation zu Gunsten der Fahrgäste zu pflegen. Dabei leisten die KKI, die Geschäftsstelle KKI und die Präsidentin / der Präsident KKI in enger Zusammenarbeit untereinander eine wichtige Rolle.

2 Aufgaben

Der Präsident bzw. die Präsidentin hat im Rahmen der KKI folgende Aufgaben:

- Effiziente und effektive Führung des Gremiums KKI mit klaren Zielvorgaben, Durchsetzung der Geschäftsordnung, hoher Verbindlichkeit und Ergebnisorientierung
- Ergebnisorientierte und neutrale Leitung der KKI-Sitzungen unter Berücksichtigung der verschiedenen Interessenslagen und Bedürfnisse
- Festlegen der Traktanden / Themen für Sitzungen und Workshops
- Sicherstellung eines regelmässigen und konstruktiven Austauschs mit den KKI-Mitgliedern zwischen den Sitzungen
- Förderung der Zusammenarbeit und des Wissensaustauschs innerhalb der KKI und mit anderen Gremien der Alliance SwissPass
- Vertretung der KKI gegenüber allen Stakeholdern (Transportunternehmen, Strategierat, Verbände, Kantone, BAV, Lieferanten, Mandatsnehmern)
- Koordination der Bedürfnisse der verschiedenen Sparten und Verkehrsträger
- Entwicklung der strategischen Ausrichtung der Kundeninformation in Abstimmung mit der Branchenstrategie der Alliance SwissPass zusammen mit den KKI-Mitgliedern
- Zielorientierte Moderation der Diskussionen und der Meinungsbildung in der KKI
- Klärung von Prozessfragen, Zuständigkeiten und Meinungsverschiedenheiten
- Herbeiführen von mehrheitsfähigen Beschlüssen in der KKI, Konsens ist anzustreben
- Information/Reporting der Zielerreichung und der Arbeitsstände an den Strategierat und das BAV
- Abstimmung mit der Geschäftsstelle KKI der Sitzungs-Traktandenliste (welche Themen in welcher Reihenfolge und mit welchem Zeitfenster)

3 Verantwortung

Der Präsident bzw. die Präsidentin hat im Rahmen der KKI folgende Verantwortung:

- Zielerreichung gemäss Vorgaben aus dem Strategierat und des BAV
- Zielerreichung der gemeinsam in der KKI vereinbarten Ziele
- Friktionsfreies Funktionieren der KKI vor, während und nach den Sitzungen
- Breite Akzeptanz der Entscheide der KKI, insbesondere des Branchenstandards
- Angemessene Berücksichtigung aller Anliegen der KKI-Mitglieder bzw. Sparten

4 Kompetenzen

Der Präsident bzw. die Präsidentin hat im Rahmen der KKI folgende Kompetenzen:

- Vorschlag seiner/ihrer Stellvertretung (Wahl durch die KKI-Mitglieder)
- Einberufung und Leitung von Sitzungen und Workshops
- Festlegung der Traktandenliste pro KKI-Sitzung (Themen, Zeitbedarf, Agendasetting)
- Qualitätssicherung von Anträgen: Akzeptieren bzw. Zurückweisen von Anträgen
- Einbringen eigener Anträge
- Zulassung von weiteren Teilnehmenden (Gästen, Referierenden) an KKI-Sitzungen
- Festlegen des weiteren Vorgehens pro Thema
- Bestimmen von Verantwortlichen je Thema

Beauftragung der Geschäftsstelle KKI u.a. mit administrativen und konzeptionellen Arbeiten, wie Sitzungsvorbereitung, Protokollierung, Nachbearbeitung in Projektarbeiten

5 Anforderungsprofil

Der Präsident bzw. die Präsidentin ist oder war vorzugsweise in einer Transportunternehmung tätig und verfügt über folgendes Profil:

- Integrative, gewinnende und führungsstarke Persönlichkeit
- Strategische Kenntnisse im Personenverkehr
- Breite Erfahrung in der Leitung von heterogenen Gremien
- Leistungsausweis über erfolgreich umgesetzte Projekte und / oder Begleitung von Programmen / Multiprojekten
- Transparenter und konsensorientierter Führungsstil
- Erfahrung in der Kundeninformation
- Hohe Endkundenorientierung - Fahrgäste
- Verfügt mindestens über Deutsch- und Französischkenntnisse, je Level B2
- Zeitliche Verfügbarkeit von ca. 40 Tagen pro Jahr zu Gunsten der KKI, mittelfristig – nach der Initialisierung – ist mit 20-30 Tagen pro Jahr zu rechnen.