

Callcenter-MitarbeiterIn

Im BIS anzeigen



Haupttätigkeiten

Callcenter-MitarbeiterInnen führen Telefongespräche mit bestehenden oder potentiellen KundInnen und anderen AnsprechpartnerInnen des Unternehmens. Sie geben Auskünfte, verarbeiten Reklamationen, vereinbaren Rückrufe oder leiten die AnruferInnen an die gewünschte Ansprechperson weiter. Oft ist diese Tätigkeit mit einer Empfangsfunktion beim Firmeneingang verbunden. Dies wird als Inbound-Funktion bezeichnet, d. h. hier nehmen Callcenter-MitarbeiterInnen Anrufe nur entgegen. In der Outbound-Funktion rufen sie aktiv KundInnen an, z. B. im Rahmen von Telefonverkäufen oder Meinungsumfragen. Auch Kundenkontakt via Live-Chat und Korrespondenz via E-Mail können zu ihren Aufgaben gehören. Weiters sind sie für kleinere administrative Tätigkeiten wie Postzuteilung und -versand zuständig.

Einkommen

Callcenter-MitarbeiterInnen verdienen ab 1.970 bis 2.480 Euro brutto pro Monat.

Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen:

- Anlern- und Hilfsberuf: 1.970 bis 2.000 Euro brutto
- Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung: 1.990 bis 2.480 Euro brutto
- Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 1.990 bis 2.480 Euro brutto

Beschäftigungsmöglichkeiten

Berufliche Möglichkeiten für Callcenter-MitarbeiterInnen bieten sich im Kundendienst von mittleren und großen Unternehmen aller Wirtschaftszweige, aber auch in Unternehmen, die ausschließlich Callcenter-Aufgaben durchführen und dabei für mehrere Firmen tätig sind.

Aktuelle Stellenangebote

.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room): 145 🗹 zum AMS-eJob-Room

In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen

- Beschwerdemanagement
- Customer Relationship Management
- Datenpflege
- Einfache Bürotätigkeiten
- Inbound-Telefonie
- Kundenberatung
- MS Office-Anwendungskenntnisse
- Neukundenakquisition
- Outbound-Telefonie
- Reklamationsbearbeitung
- Telefonische Beratung
- Telefonische Interviewdurchführung
- Telefonmarketing
- Terminkoordination

Weitere berufliche Kompetenzen

Berufliche Basiskompetenzen

- Bürosoftware-Anwendungskenntnisse
- Callcenterkenntnisse
- Kundenbetreuungskenntnisse



Fachliche berufliche Kompetenzen

- Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse
 - o Branchenspezifische Unternehmenssoftware (z. B. Callcenter-Software, Action Request System)
 - Branchenübergreifende Unternehmenssoftware (z. B. Auftragsmanagement-Software)
- Büro- und Verwaltungskenntnisse
 - o Administrative Bürotätigkeiten (z. B. Empfang, Terminkoordination, Einfache Bürotätigkeiten)
 - Telefonierkompetenz (z. B. Telefonieren, Telefonauskunft)
- Callcenterkenntnisse
 - Inbound-Telefonie (z. B. Störungsannahme, Kundenbetreuung im Callcenter)
 - Outbound-Telefonie (z. B. Telefonverkauf, Telefonmarketing)
- E-Commerce-Kenntnisse
 - E-Commerce-Software (z. B. Bedienung von Online-Buchungsplattformen)
- EDV-Anwendungskenntnisse
 - o Bedienung von betriebsinterner Software
 - o Datenpflege (z. B. Datenerfassung, Verwalten von Kundendaten)
 - o Intranet-Anwendungskenntnisse
 - Bürosoftware-Anwendungskenntnisse (z. B. Excel-Anwendungskenntnisse, MS Office-Anwendungskenntnisse, Tabellenkalkulationsprogramme-Anwendungskenntnisse, Word-Anwendungskenntnisse)
- Fremdsprachenkenntnisse
 - Englisch
- Kenntnis berufsspezifischer Rechtsgrundlagen
 - o Berufsspezifisches Recht (z. B. Grundlagen des Datenschutzrechts)
- Kenntnis wissenschaftlicher Arbeitsmethoden
 - Befragungsmethoden (z. B. CATI)
- Kundenbetreuungskenntnisse
 - Kundenservice (z. B. Kundenservice auf Bewertungsplattformen, E-Mail-Kundenservice, Telefon-Kundenservice)
 - Beschwerdemanagement (z. B. Reklamationsbearbeitung)
 - Beratungskompetenz (z. B. Produktinformation, Telefonische Beratung)
- Marketingkenntnisse
 - Direktmarketing (z. B. Kontakten)
- Sachbearbeitung
 - Auftragsabwicklung (z. B. Auftragserfassung, Auftragsbearbeitung)
- Verkaufskenntnisse
- Vertriebskenntnisse
 - Neukundenakquisition

Überfachliche berufliche Kompetenzen

- Freundlichkeit
- Frustrationstoleranz
- Kommunikationsstärke
- Kundenorientierung
- Lernbereitschaft
 - Schnelle Auffassungsgabe
- Teamfähigkeit
 - Konfliktfähigkeit
- Verkaufstalent
- Zuverlässigkeit



Digitale Kompetenzen nach DigComp

1 Grundlegend	2 Selbstständig	3 Fortgeschritten	4 Hoch spezialisiert	

Beschreibung: Callcenter-MitarbeiterInnen sind vor allem in der Lage, alltägliche digitale Anwendungen und Geräte zur Kommunikation, Zusammenarbeit und Dokumentation zu nutzen und berufsspezifische digitale Geräte zu bedienen. Außerdem kennen sie die betrieblichen Datensicherheitsregeln und können diese einhalten.

Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen

Kompetenzbereich Kompetenzstufe(n) von bis							Beschreibung		
0 - Grundlagen, Zugang und digitales Verständnis	1	2	3	4	5	6	7	8	Callcenter-MitarbeiterInnen können allgemeine und berufsspezifische digitale Anwendungen (z. B. Chatbots, Digitales Dokumentenmanagement, Formularmanagementsysteme) und Geräte in alltäglichen Situationen bedienen und anwenden.
1 - Umgang mit Informationen und Daten	1	2	3	4	5	6	7	8	Callcenter-MitarbeiterInnen können arbeitsrelevante Daten und Informationen selbstständig recherchieren, beurteilen, aufbereiten und die gewonnenen Informationen in ihren Arbeitsaufträgen umsetzen.
2 - Kommunikation, Interaktion und Zusammenarbeit	1	2	3	4	5	6	7	8	Callcenter-MitarbeiterInnen können alltägliche und betriebsspezifische digitale Geräte in komplexen Arbeitssituationen zur Kommunikation, Zusammenarbeit und Dokumentation einsetzen.
3 - Kreation, Produktion und Publikation	1	2	3	4	5	6	7	8	Callcenter-MitarbeiterInnen können digitale Informationen und Daten in bestehende digitale Anwendungen einpflegen.
4 - Sicherheit und nachhaltige Ressourcennutzung	1	2	3	4	5	6	7	8	Callcenter-MitarbeiterInnen sind sich der Bedeutung des Datenschutzes und der Datensicherheit bewusst, kennen die grundlegenden betrieblichen Regeln und halten sie ein.
5 - Problemlösung, Innovation und Weiterlernen	1	2	3	4	5	6	7	8	Callcenter-MitarbeiterInnen erkennen technische Probleme und können alltägliche Probleme selbstständig lösen. Sie sind in der Lage arbeitstypische digitale Anwendungen auch in neuen Arbeitssituationen einzusetzen und sich fehlende digitale Kompetenzen anzueignen.

Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung

Typische Qualifikationsniveaus

- Anlern- und Hilfsberuf
- · Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung



Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung

Ausbildung

Anlernen im Betrieb

· Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

BMS - Berufsbildende mittlere Schule norw

- · Kaufmännische Berufe
- Wirtschaftliche Berufe

Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge

· Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse

• ICDL

Weiterbildung

Fachliche Weiterbildung Vertiefung

- Datenerhebung
- Kundenakquisition
- Marketing
- Office Management
- Telefonische Interviewdurchführung
- Verkaufspsychologie
- Vertrieb
- Wissensmanagement

Fachliche Weiterbildung Aufstiegsperspektiven

- Lehre Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe
- Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe
- Ausbildung zum/zur Office ManagerIn
- ICDL Advanced

Bereichsübergreifende Weiterbildung

- Beschwerdemanagement
- Callcenter-Software
- Datenpflege in CRM-Systemen
- Fremdsprachen
- Gesprächsführung
- · Kundenbetreuung im Callcenter
- Verkaufstechnik

Weiterbildungsveranstalter

- Betriebsinterne Schulungen
- Schulungszentrum Fohnsdorf
- Erwachsenenbildungseinrichtungen und Online-Lernplattformen
- BHS Kaufmännische Berufe
- BHS Wirtschaftliche Berufe

Deutschkenntnisse nach GERS

B1 Durchschnittliche bis B2 Gute Deutschkenntnisse

Ihre Kernaufgaben bestehen darin, Anfragen entgegen zu nehmen und an die geeignete Stelle weiter zu vermitteln sowie standardisierte Informationen weiterzugeben. Sie sollten daher sicheres mündliches Deutsch



beherrschen. Gerade am Telefon sind aufgrund des Wegfalls der non-verbalen Kommunikation oft auch sehr gute Sprachkenntnisse gefordert.

Weitere Berufsinfos

Arbeitsumfeld

- Abenddienst
- Arbeit am Bildschirm
- Arbeit unter Zeitdruck
- · Hohe psychische Belastung
- Home Office
- Ständige Telefonkommunikation
- Ständiger Kontakt mit Menschen
- Ständiges Sitzen

Berufsspezialisierungen

Callcenter-AgentIn Outbound Callcenter-TelefonistIn Callcenter Agent (m/w) Contact Tracer (m/w) Hotline-BeraterIn

Channel-ManagerIn in einem Callcenter Customer Service-ManagerIn Kundenservice-ManagerIn

Customer Care-MitarbeiterIn
Customer Care Center Agent (m/w)
Customer Care Consultant (m/w)
Customer Service-AgentIn
Customer Service-AssistentIn
Helpdesk-MitarbeiterIn
MitarbeiterIn für Outbound Customer Care
Servicecenter-MitarbeiterIn
TelefonischeR KundInnenbetreuerIn
TelefonischeR KundInnenkontakterIn

Callcenter-AdministratorIn
Callcenter-LeiterIn
Callcenter-SupervisorIn
Callcenter-TeamleiterIn
Project Controller in Callcenters (m/w)

Customer Relationship-MitarbeiterIn MitarbeiterIn für Outbound Telesales TelefonverkäuferIn TelekommunikationswerberIn Telesales Executive (m/w) Tele Sales Professional (m/w)

B2B-Callcenter-AgentIn



InterviewerIn in der Umfrageforschung InterviewerIn in einem Callcenter MeinungsbefragerIn in einem Callcenter

Callcenter-AgentIn Inbound Calltaker (m/w)

FremdsprachentelefonistIn NotruftelefonistIn TelefonistIn im Pannendienst TelefonistIn in einer Taxirufzentrale

EmpfangssekretärIn FernschreiberIn

Verwandte Berufe

- IT-Support-MitarbeiterIn
- SekretärIn

Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit

• Sekretariat, Kaufmännische Assistenz

Elektrotechnik, Elektronik, Telekommunikation, IT

• IT-Support, -Schulung, -Beratung und -Vertrieb

Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller)

- 414117 Telefonverkäufer/in
- 415102 Callcenter-Agent (m./w.)
- 415103 Callcenter-Mitarbeiter/in
- 415104 Callcenter-Teamleiter/in
- 450101 Fernschreiber/in
- 450102 Telefonist/in
- 450103 Notruftelefonist/in im Pannendienst
- 760173 Callcenter-Leiter/in

Informationen im Berufslexikon

- Callcenter Agent (m/w) (Kurz-/Spezialausbildung)
- Callcenter Agent (m/w) (Schule)
- InterviewerIn in der Umfragenforschung (Kurz-/Spezialausbildung)

Informationen im Ausbildungskompass

• Callcenter-MitarbeiterIn

Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 21. November 2025.