

## 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 1.680 Euro bis 2.030 Euro brutto pro Monat.


Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen:

- Anlern- und Hilfsberuf: 1.680 bis 1.770 Euro brutto
- Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 1.750 bis 2.030 Euro brutto
- Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung: 1.750 bis 2.030 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): **191**  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
  - Branchenspezifische Unternehmenssoftware (z. B. Callcenter-Software, Action Request System)
  - Branchenübergreifende Unternehmenssoftware (z. B. Auftragsmanagement-Software)
- Büro- und Verwaltungskenntnisse
  - 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. Bedienen von Online-Buchungsplattformen)
- EDV-Anwendungskenntnisse
  - Bedienung von betriebsinterner Software
  - Datenpflege (z. B. Datenerfassung, Verwalten von Kundendaten)
  - Intranet-Anwendungskenntnisse
  - Bürosoftware-Anwendungskenntnisse (z. B. Tabellenkalkulationsprogramme-Anwendungskenntnisse, Textverarbeitungsprogramme-Anwendungskenntnisse, Office-Pakete-Anwendungskenntnisse, E-Mail-Programme-Anwendungskenntnisse)
- Fremdsprachenkenntnisse
  - Englisch
- Kenntnis berufsspezifischer Rechtsgrundlagen
  - Berufsspezifisches Recht (z. B. Grundlagen des Datenschutzrechts)
- Kenntnis wissenschaftlicher Arbeitsmethoden
  - Befragungsmethoden (z. B. CATI)
- Kundenbetreuungskenntnisse
  - Fachberatung (z. B. Produktinformation)
  - Beschwerdemanagement (z. B. Reklamationsbearbeitung)
  - Beratungskompetenz (z. B. Telefonische Beratung)
- Marketingkenntnisse
  - Direktmarketing (z. B. Kontakten)
- Sachbearbeitung
  - Auftragsabwicklung (z. B. Auftragserfassung)
- Verkaufskenntnisse
  - Kundenservice (z. B. Kundenservice auf Bewertungsplattformen, E-Mail-Kundenservice, Telefon-Kundenservice)
- Vertriebskenntnisse
  - Neukundenakquisition

### **Überfachliche berufliche Kompetenzen**

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

## Digitale Kompetenzen nach DigComp

1 Grundlegend	2 Selbstständig	3 Fortgeschritten	4 Hoch spezialisiert
<p><b>Beschreibung:</b> 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.</p>			

## Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen

Kompetenzbereich	Kompetenzstufe(n) von ... bis ...								Beschreibung
	1	2	3	4	5	6	7	8	
0 - Grundlagen, Zugang und digitales Verständnis									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									Callcenter-MitarbeiterInnen können arbeitsrelevante Daten und Informationen selbstständig recherchieren, beurteilen, aufbereiten und die gewonnenen Informationen in ihren Arbeitsaufträgen umsetzen.
2 - Kommunikation, Interaktion und Zusammenarbeit									Callcenter-MitarbeiterInnen können alltägliche und betriebsspezifische digitale Geräte in komplexen Arbeitssituationen zur Kommunikation, Zusammenarbeit und Dokumentation einsetzen.
3 - Kreation, Produktion und Publikation									Callcenter-MitarbeiterInnen können digitale Informationen und Daten in bestehende digitale Anwendungen einpflegen.
4 - Sicherheit und nachhaltige Ressourcennutzung									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									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 nQR<sup>IV</sup>**

- Kaufmännische Berufe
- Wirtschaftliche Berufe

#### **Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge**

- Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

#### **Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse**

- ICDL

### **Weiterbildung**

#### **Fachliche Weiterbildung Vertiefung**

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

#### **Fachliche Weiterbildung Aufstiegsperspektiven**

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

#### **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-verbale 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 13. Dezember 2024.