

## Call center employee (Callcenter-MitarbeiterIn)

Im BIS anzeigen



### Main activities (Haupttätigkeiten)

Call center employees conduct telephone conversations with existing or potential customers and other contact persons of the company. They provide information, process complaints, arrange callbacks or forward callers to the desired contact person. This activity is often combined with a reception function at the company entrance. This is referred to as an inbound function, ie call center employees only take calls here. In the outbound function, they actively call customers, e.g. B. in the context of telephone sales or opinion polls. Your tasks may also include customer contact via live chat and correspondence via e-mail. They are also responsible for smaller administrative tasks such as mail allocation and dispatch.

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.

### Income (Einkommen)

Call center employee earn from 1.970 to 2.480 euros gross per month (Callcenter-MitarbeiterInnen verdienen ab 1.970 bis 2.480 Euro brutto pro Monat).

Depending on the level of qualification, the starting salary can also be higher (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):


- Semi-skilled and unskilled job : 1.970 to 2.000 euros gross (Anlern- und Hilfsberuf: 1.970 bis 2.000 Euro brutto)
- Job with special training courses : 1.990 to 2.480 euros gross (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung: 1.990 bis 2.480 Euro brutto)
- Job with medium-level vocational school and technical training : 1.990 to 2.480 euros gross (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 1.990 bis 2.480 Euro brutto)

### Employment opportunities (Beschäftigungsmöglichkeiten )

Career opportunities for call center employees are available in customer service in medium and large companies in all sectors of the economy, but also in companies that exclusively carry out call center tasks and work for several companies.

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.

### Current vacancies (Aktuelle Stellenangebote)

.... in the AMS online job placement service (eJob-Room): (.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room): ) **118**  to the AMS eJob Room ( zum AMS-eJob-Room)

## **Professional skills requested in advertisements**

### **(In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)**

- Complaint Management (Beschwerdemanagement)
- Customer Relationship Management (Customer Relationship Management)
- Data maintenance (Datenpflege)
- Simple office work (Einfache Bürotätigkeiten)
- Inbound telephony (Inbound-Telefonie)
- Customer service (Kundenberatung)
- MS Office application knowledge (MS Office-Anwendungskenntnisse)
- New customer acquisition (Neukundenakquisition)
- Outbound telephony (Outbound-Telefonie)
- Complaint processing (Reklamationsbearbeitung)
- Telephone advice (Telefonische Beratung)
- Interview conducted by telephone (Telefonische Interviewdurchführung)
- Telemarketing (Telefonmarketing)
- Appointment coordination (Terminkoordination)

## **Further professional skills**

### **(Weitere berufliche Kompetenzen)**

#### **Basic professional skills**

##### **(Berufliche Basiskompetenzen)**

- Office software application knowledge (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse)
- Call center skills (Callcenterkenntnisse)
- Customer Support Skills (Kundenbetreuungskenntnisse)

#### **Technical professional skills**

##### **(Fachliche berufliche Kompetenzen)**

- Business application software knowledge (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
  - Industry-specific business software (Branchenspezifische Unternehmenssoftware) (z. B. Call center software (Callcenter-Software), Action Request System (Action Request System))
  - Cross-industry business software (Branchenübergreifende Unternehmenssoftware) (z. B. Order management software (Auftragsmanagement-Software))
- Office and administrative skills (Büro- und Verwaltungskenntnisse)
  - Administrative office work (Administrative Bürotätigkeiten) (z. B. Reception (Empfang), Appointment coordination (Terminkoordination), Simple office work (Einfache Bürotätigkeiten))
  - Telephony competence (Telefonierkompetenz) (z. B. Telephoning (Telefonieren), Directory assistance (Telefonauskunft))
- Call center skills (Callcenterkenntnisse)
  - Inbound telephony (Inbound-Telefonie) (z. B. Fault acceptance (Störungsannahme), Customer service in the call center (Kundenbetreuung im Callcenter))
  - Outbound telephony (Outbound-Telefonie) (z. B. Telephone sales (Telefonverkauf), Telemarketing (Telefonmarketing))
- E-commerce skills (E-Commerce-Kenntnisse)
  - Ecommerce software (E-Commerce-Software) (z. B. Operation of online booking platforms (Bedienung von Online-Buchungsplattformen))
- IT application knowledge (EDV-Anwendungskenntnisse)
  - Operating internal software (Bedienung von betriebsinterner Software)
  - Data maintenance (Datenpflege) (z. B. Data acquisition (Datenerfassung), Managing customer data (Verwalten von Kundendaten))
  - Intranet application knowledge (Intranet-Anwendungskenntnisse)

- Office software application knowledge (Bürosoftware-Anwendungskennntnisse) (z. B. Excel application knowledge (Excel-Anwendungskennntnisse), MS Office application knowledge (MS Office-Anwendungskennntnisse), Spreadsheet application knowledge (Tabellenkalkulationsprogramme-Anwendungskennntnisse), Word application knowledge (Word-Anwendungskennntnisse))
- Foreign language skills (Fremdsprachenkennntnisse)
  - English (Englisch)
- Knowledge of job-specific legal bases (Kenntnis berufsspezifischer Rechtsgrundlagen)
  - Profession-specific law (Berufsspezifisches Recht) (z. B. Basics of data protection law (Grundlagen des Datenschutzrechts))
- Knowledge of scientific working methods (Kenntnis wissenschaftlicher Arbeitsmethoden)
  - Survey methods (Befragungsmethoden) (z. B. CATI (CATI))
- Customer Support Skills (Kundenbetreuungskennntnisse)
  - Customer service (Kundenservice) (z. B. Customer service on rating platforms (Kundenservice auf Bewertungsplattformen), E-mail customer service (E-Mail-Kundenservice), Telephone customer service (Telefon-Kundenservice))
  - Complaint Management (Beschwerdemanagement) (z. B. Complaint processing (Reklamationsbearbeitung))
  - Consulting competence (Beratungskompetenz) (z. B. Product information (Produktinformation), Telephone advice (Telefonische Beratung))
- Marketing knowledge (Marketingkennntnisse)
  - Direct marketing (Direktmarketing) (z. B. Contacts (Kontakten))
- processing (Sachbearbeitung)
  - Order processing (Auftragsabwicklung) (z. B. Order entry (Auftragserfassung), Order processing (Auftragsbearbeitung))
- Sales knowledge (Verkaufskennntnisse)
- Sales knowledge (Vertriebskennntnisse)
  - New customer acquisition (Neukundenakquisition)

**General professional skills  
(Überfachliche berufliche Kompetenzen)**

- Friendliness (Freundlichkeit)
- Frustration tolerance (Frustrationstoleranz)
- Communication skills (Kommunikationsstärke)
- Konfliktfähigkeit
- Customer orientation (Kundenorientierung)
- Willingness to learn (Lernbereitschaft)
  - Quick comprehension (Schnelle Auffassungsgabe)
- Sales talent (Verkaufstalent)
- Reliability (Zuverlässigkeit)

**Digital skills according to DigComp  
(Digitale Kompetenzen nach DigComp)**

1 Basic		2 Independent		3 Advanced		4 Highly specialized	
<p><b>Description:</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>							

**Detailed information on the digital skills  
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)**

Area of competence	Skill level(s) from ... to ...								Description
0 - Basics, access and digital understanding	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 - Handling information and data	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 - Communication, interaction and collaboration	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 - Creation, production and publication	1	2	3	4	5	6	7	8	Callcenter-MitarbeiterInnen können digitale Informationen und Daten in bestehende digitale Anwendungen einpflegen.
4 - Security and sustainable use of resources	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 - Problem solving, innovation and continued learning	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.

**Training, certificates, further education  
(Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)**

**Typical qualification levels  
(Typische Qualifikationsniveaus)**

- Semi-skilled and unskilled job (Anlern- und Hilfsberuf)
- Job with special training courses (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung)
- Job with medium-level vocational school and technical training (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)

**Apprenticeship  
(Ausbildung)**

**Anlernen im Betrieb**

- Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

**BMS - Berufsbildende mittlere Schule** 

- Kaufmännische Berufe
- Wirtschaftliche Berufe

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

- Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

### **Certificates and qualifications (Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse)**

- ICDL (ICDL)

### **Further education**

#### **(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

#### **Knowledge of German according to CEFR**

##### **(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.

## Further professional information (Weitere Berufsinfos)

### Work environment

#### (Arbeitsumfeld)

- Evening service (Abenddienst)
- Work on screen (Arbeit am Bildschirm)
- Working under time pressure (Arbeit unter Zeitdruck)
- High psychological stress (Hohe psychische Belastung)
- home office (Home Office)
- Constant telephone communication (Ständige Telefonkommunikation)
- Constant contact with people (Ständiger Kontakt mit Menschen)
- Constant sitting (Ständiges Sitzen)

### Competency Questionnaire

#### (Berufsspezialisierungen zur Vermittlung)

Call center agent (m / f) (Callcenter Agent (m/w))

Call center manager (Callcenter-LeiterIn)

Call center team leader (Callcenter-TeamleiterIn)

Telegraph (FernschreiberIn)

Emergency telephone operator (NotruftelefonistIn)

Telephone salesperson (Call center employee) (TelefonverkäuferIn (Callcenter-MitarbeiterIn))

### Occupational specializations

#### (Berufsspezialisierungen)

Outbound call center agent (Callcenter-AgentIn Outbound)

Call center operator (Callcenter-TelefonistIn)

Call center agent (m / f) (Callcenter Agent (m/w))

Contact tracer (m/f) (Contact Tracer (m/w))

Hotline advisor (Hotline-BeraterIn)

Channel manager in a call center (Channel-ManagerIn in einem Callcenter)

Customer service manager (Customer Service-ManagerIn)

Customer service manager (Kundenservice-ManagerIn)

Customer Care Employee (Customer Care-MitarbeiterIn)

Customer Care Center Agent (m / f) (Customer Care Center Agent (m/w))

Customer Care Consultant (m / f) (Customer Care Consultant (m/w))

Customer service agent (Customer Service-AgentIn)

Customer Service Assistant (Customer Service-AssistentIn)

Helpdesk- Employee (Helpdesk-MitarbeiterIn)

Employee for Outbound Customer Care (MitarbeiterIn für Outbound Customer Care)

Service Center Employee (Servicecenter-MitarbeiterIn)

telephone customer advisor (TelefonischeR KundInnenbetreuerIn)

Telephone customer contact (TelefonischeR KundInnenkontakterIn)

Call center administrator (Callcenter-AdministratorIn)

Call center manager (Callcenter-LeiterIn)

Call center supervisor (Callcenter-SupervisorIn)

Call center team leader (Callcenter-TeamleiterIn)

Project controller in call centers (m / f) (Project Controller in Callcenters (m/w))

Customer Relationship Employee (Customer Relationship-MitarbeiterIn)  
 Employee for Outbound Telesales (MitarbeiterIn für Outbound Telesales)  
 Telephone salesperson (Call center employee) (TelefonverkäuferIn (Callcenter-MitarbeiterIn))  
 Telecommunications applicant (TelekommunikationswerberIn)  
 Telesales Executive (m / f) (Telesales Executive (m/w))  
 Tele Sales Professional (m / f) (Tele Sales Professional (m/w))

B2B call center agent (B2B-Callcenter-AgentIn)

Interviewer in survey research (InterviewerIn in der Umfrageforschung)  
 Interviewer in a call center (InterviewerIn in einem Callcenter)  
 Opinion poller in a call center (MeinungsbefragerIn in einem Callcenter)

Call center agent inbound (Callcenter-AgentIn Inbound)  
 Call taker (m/f) (Calltaker (m/w))

Foreign language telephone operator (FremdsprachentelefonistIn)  
 Emergency telephone operator (NotruftelefonistIn)  
 Telephone operator in breakdown service (TelefonistIn im Pannendienst)  
 Operator in a taxi call center (TelefonistIn in einer Taxirufzentrale)

Receptionist (Call center employee) (EmpfangssekretärIn (Callcenter-MitarbeiterIn))  
 Telegraph (FernschreiberIn)

### **Related professions**

#### **(Verwandte Berufe)**

- IT support employee (IT-Support-MitarbeiterIn)
- Secretary (SekretärIn)

### **Allocation to BIS occupational areas and upper groups**

#### **(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)**

#### **Office, marketing, finance, law, safety (Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit)**

- **Secretary's office, commercial assistance (Sekretariat, Kaufmännische Assistenz)**

Electrical engineering, electronics, telecommunications, IT (Elektrotechnik, Elektronik, Telekommunikation, IT)

- IT support, training, consultancy and sales (IT-Support, -Schulung, -Beratung und -Vertrieb)




### **Allocation to AMS occupational classification (six-digit)**

#### **(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))**


- 414117 Telemarketer (Telefonverkäufer/in)
- 415102 Call center agent (m / f) (Callcenter-Agent (m./w.))
- 415103 Call center employee (Callcenter-Mitarbeiter/in)
- 415104 Call center team leader (Callcenter-Teamleiter/in)
- 450101 Telegraph (Fernschreiber/in)
- 450102 Operator (Telefonist/in)
- 450103 Emergency telephone operator in the breakdown service (Notruftelefonist/in im Pannendienst)
- 760173 Call center manager (Callcenter-Leiter/in)

### **Information in the vocational lexicon**

#### **(Informationen im Berufslexikon)**

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

**Information in the training compass  
(Informationen im Ausbildungskompass)**

-  Call center employee (Callcenter-MitarbeiterIn)

 powered by **Google Translate**

The text was automatically translated from German. The German terms are shown in brackets.

THIS SERVICE MAY INCLUDE TRANSLATIONS PROVIDED BY GOOGLE. GOOGLE DISCLAIMS ANY LIABILITY WITH RESPECT TO TRANSLATIONS, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING ANY LIABILITY FOR ACCURACY, RELIABILITY AND ANY IMPLIED LIABILITY FOR MARKET EFFICIENCY AND DISCLAIMER.

Der Text wurde automatisiert aus dem Deutschen übersetzt. Die deutschen Begriffe werden in Klammern angezeigt.

DIESER DIENST KANN ÜBERSETZUNGEN ENTHALTEN, DIE VON GOOGLE BEREITGESTELLT WERDEN. GOOGLE SCHLIEßT IN BEZUG AUF DIE ÜBERSETZUNGEN JEDLICHE HAFTUNG AUS, SEI SIE AUSDRÜCKLICH ODER STILLSCHWEIGEND, EINSCHLIEßLICH JEDLICHER HAFTUNG FÜR DIE GENAUIGKEIT, ZUVERLÄSSIGKEIT UND JEDLICHE STILLSCHWEIGENDE HAFTUNG FÜR DIE MARKTGÄNGIGKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND NICHTVERLETZUNG FREMDER RECHTE.

This job profile was updated on 29. Mai 2026 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 29. Mai 2026.)