

Radnik/radnica u call centru (Callcenter-MitarbeiterIn)

Im BIS anzeigen



Glavne djelatnosti (Haupttätigkeiten)

Zaposlenici pozivnog centra obavljaju telefonske razgovore s postojećim ili potencijalnim kupcima i drugim kontakt osobama tvrtke. Daju informacije, obrađuju reklamacije, dogovaraju povratne pozive ili proslijeđuju pozivatelje željenoj kontakt osobi. Ova se aktivnost često kombinira s recepcijom na ulazu u tvrtku. To se naziva ulazna funkcija, tj. djelatnici pozivnog centra ovdje samo primaju pozive. U odlaznoj funkciji oni aktivno pozivaju kupce, npr. B. u kontekstu telefonske prodaje ili istraživanja javnog mnijenja. Vaši zadaci također mogu uključivati kontakt s klijentima putem live chata i dopisivanje putem e-pošte. Oni su također odgovorni za manje administrativne zadatke kao što su dodjela i otprema pošte.

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.

prihod (Einkommen)

Radnik/radnica u call centru zarađuje od 1.970 do 2.480 eura bruto mjesečno (Callcenter-MitarbeiterInnen verdienen ab 1.970 bis 2.480 Euro brutto pro Monat).

Ovisno o stupnju kvalifikacije, početna plaća može biti i veća (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):

- Priučeno i pomoćno zanimanje : 1.970 do 2.000 eura bruto (Anlern- und Hilfsberuf: 1.970 bis 2.000 Euro brutto)
- Profesija s kratkom ili posebnom izobrazbom : 1.990 do 2.480 eura bruto (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung: 1.990 bis 2.480 Euro brutto)
- Zanimanje sa srednjim strukovnim obrazovanjem i stručnim obrazovanjem : 1.990 do 2.480 eura bruto (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 1.990 bis 2.480 Euro brutto)

Mogućnosti zaposlenja (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Karijerne prilike zaposlenicima pozivnog centra dostupne su u službi za korisnike u srednjim i velikim tvrtkama u svim sektorima gospodarstva, ali i u tvrtkama koje isključivo obavljaju poslove pozivnog centra i rade za više tvrtki.

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.

Trenutna slobodna radna mjesta (Aktuelle Stellenangebote)

.... u AMS internetskoj službi za zapošljavanje (eJob-Soba): (.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room):) **111**  u AMS eJob sobu (zum AMS-eJob-Room)

Potrebne profesionalne vještine u oglasima

(In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Upravljanje prigovorima (Beschwerdemanagement)
- Odnos s kupcima (Customer Relationship Management)
- Održavanje podataka (Datenpflege)
- Jednostavne uredske aktivnosti (Einfache Bürotätigkeiten)
- Ulazna telefonija (Inbound-Telefonie)
- Savjeti kupaca (Kundenberatung)
- Znanje o aplikaciji MS Office (MS Office-Anwendungskenntnisse)
- Stjecanje novih kupaca (Neukundenakquisition)
- Izlazna telefonija (Outbound-Telefonie)
- Obrada prigovora (Reklamationsbearbeitung)
- Telefonsko savjetovanje (Telefonische Beratung)
- Intervju putem telefona (Telefonische Interviewdurchführung)
- Telefonski marketing (Telefonmarketing)
- Koordinacija datuma (Terminkoordination)

Ostale profesionalne vještine

(Weitere berufliche Kompetenzen)

Osnovne profesionalne vještine

(Berufliche Basiskompetenzen)

- Znanje o primjeni uredskog softvera (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse)
- Vještine call centra (Callcenterkenntnisse)
- Vještine korisničke podrške (Kundenbetreuungskennntnisse)

Tehničke profesionalne vještine

(Fachliche berufliche Kompetenzen)

- Poznavanje poslovnog aplikacijskog softvera (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
 - Sektorski poslovni softver (Branchenspezifische Unternehmenssoftware) (z. B. Pozivni centar -Softver (Callcenter-Software), Sustav zahtjeva za akciju (Action Request System))
 - Međusektorski poslovni softver (Branchenübergreifende Unternehmenssoftware) (z. B. Softver za upravljanje narudžbama (Auftragsmanagement-Software))
- Uredske i administrativne vještine (Büro- und Verwaltungskennntnisse)
 - Administrativne uredske djelatnosti (Administrative Bürotätigkeiten) (z. B. Prijem (Empfang), Koordinacija datuma (Terminkoordination), Jednostavne uredske aktivnosti (Einfache Bürotätigkeiten))
 - Telefonske vještine (Telefonierkompetenz) (z. B. Telefoniranje (Telefonieren), Telefonska pomoć (Telefonauskunft))
- Vještine call centra (Callcenterkenntnisse)
 - Ulazna telefonija (Inbound-Telefonie) (z. B. Prihvatanje kvarova (Störungsannahme), Služba za korisnike u pozivnom centru (Kundenbetreuung im Callcenter))
 - Izlazna telefonija (Outbound-Telefonie) (z. B. Telefonska prodaja (Telefonverkauf), Telefonski marketing (Telefonmarketing))
- Vještine e-trgovine (E-Commerce-Kenntnisse)
 - Softver za e-trgovinu (E-Commerce-Software) (z. B. Rad online platformi za rezervacije (Bedienung von Online-Buchungsplattformen))
- Znanje o IT primjeni (EDV-Anwendungskenntnisse)
 - Rad internog softvera (Bedienung von betriebsinterner Software)
 - Održavanje podataka (Datenpflege) (z. B. Prikupljanje podataka (Datenerfassung), Upravljanje podacima o kupcima (Verwalten von Kundendaten))
 - Znanje o intranet aplikaciji (Intranet-Anwendungskenntnisse)

- Znanje o primjeni uredskog softvera (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse) (z. B. Poznavanje programa Excel (Excel-Anwendungskenntnisse), Znanje o aplikaciji MS Office (MS Office-Anwendungskenntnisse), Programi proračunskih tablica - znanje o primjeni (Tabellenkalkulationsprogramme-Anwendungskenntnisse), Poznavanje primjene Worda (Word-Anwendungskenntnisse))
- Znanje stranih jezika (Fremdsprachenkenntnisse)
 - Engleski (Englisch)
- Poznavanje pravnih osnova specifičnih za posao (Kenntnis berufsspezifischer Rechtsgrundlagen)
 - Zakon o profesiji (Berufsspezifisches Recht) (z. B. Osnove prava zaštite podataka (Grundlagen des Datenschutzrechts))
- Poznavanje znanstvenih metoda rada (Kenntnis wissenschaftlicher Arbeitsmethoden)
 - Metode istraživanja (Befragungsmethoden) (z. B. CATI (CATI))
- Vještine korisničke podrške (Kundenbetreuungskenntnisse)
 - Služba za korisnike (Kundenservice) (z. B. Služba za korisnike na platformama za recenzije (Kundenservice auf Bewertungsplattformen), Pošaljite e-poruku korisničkoj službi (E-Mail-Kundenservice), Telefonska služba za korisnike (Telefon-Kundenservice))
 - Upravljanje prigovorima (Beschwerdemanagement) (z. B. Obrada prigovora (Reklamationsbearbeitung))
 - Savjetodavna nadležnost (Beratungskompetenz) (z. B. Informacije o proizvodu (Produktinformation), Telefonsko savjetovanje (Telefonische Beratung))
- Marketinško znanje (Marketingkenntnisse)
 - Izravni marketing (Direktmarketing) (z. B. Kontakti (Kontakten))
- obrada (Sachbearbeitung)
 - Obrada narudžbi (Auftragsabwicklung) (z. B. Unos naloga (Auftragserfassung), Obrada naloga (Auftragsbearbeitung))
- Znanje o prodaji (Verkaufskenntnisse)
- Znanje o prodaji (Vertriebskenntnisse)
 - Stjecanje novih kupaca (Neukundenakquisition)

Opće profesionalne vještine

(Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- Ljubaznost (Freundlichkeit)
- Tolerancija frustracije (Frustrationstoleranz)
- Komunikacijske vještine (Kommunikationsstärke)
- Konfliktfähigkeit
- Usmjerenost na kupca (Kundenorientierung)
- Spremnost za učenje (Lernbereitschaft)
 - Brza percepcija (Schnelle Auffassungsgabe)
- Talent za prodaju (Verkaufstalent)
- Pouzdanost (Zuverlässigkeit)

Digitalne vještine prema DigComp

(Digitale Kompetenzen nach DigComp)

1 Osnovni		2 Samostalna		3 Napredno		4 Visoko specijalizirana	
Opis: 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.							

Detaljne informacije o digitalnim vještinama (Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)

Područje nadležnosti	Razina(e) vještine od ... do ...								Opis
0 - Osnove, pristup i digitalno razumijevanje	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 - Rukovanje informacijama i podacima	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 - Komunikacija, interakcija i suradnja	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 - Stvaranje, produkcija i objavljivanje	1	2	3	4	5	6	7	8	Callcenter-MitarbeiterInnen können digitale Informationen und Daten in bestehende digitale Anwendungen einpflegen.
4 - Sigurnost i održivo korištenje resursa	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 - Rješavanje problema, inovacija i kontinuirano učenje	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.

Obuka, certifikati, daljnje usavršavanje (Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)

Tipične razine vještina (Typische Qualifikationsniveaus)

- Priučeno i pomoćno zanimanje (Anlern- und Hilfsberuf)
- Profesija s kratkom ili posebnom izobrazbom (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung)
- Zanimanje sa srednjim strukovnim obrazovanjem i stručnim obrazovanjem (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)

Obuka

(Ausbildung)

Anlernen im Betrieb

- Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

BMS - Berufsbildende mittlere Schule 

- Kaufmännische Berufe
- Wirtschaftliche Berufe

Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge

- Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

Potvrde i kvalifikacije (Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse)

- ICDL (ICDL)

Kontinuirano obrazovanje

(Weiterbildung)

Fachliche Weiterbildung Vertiefung

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

Fachliche Weiterbildung Aufstiegsperspektiven

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

Poznavanje njemačkog prema CEFR-u

(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.

Dodatne informacije o poslu (Weitere Berufsinfos)

Radno okruženje

(Arbeitsumfeld)

- Večernja služba (Abenddienst)
- Rad na ekranu (Arbeit am Bildschirm)
- Rad pod vremenskim pritiskom (Arbeit unter Zeitdruck)
- Visok psihološki stres (Hohe psychische Belastung)
- kućni ured (Home Office)
- Stalna telefonska komunikacija (Ständige Telefonkommunikation)
- Stalni kontakt s ljudima (Ständiger Kontakt mit Menschen)
- Stalno sjedenje (Ständiges Sitzen)

Upitnik kompetencija

(Berufsspezialisierungen zur Vermittlung)

Agent pozivnog centra (m / ž) (Callcenter Agent (m/w))

Voditelj call centra (Callcenter-LeiterIn)

Vođa tima call centra (Callcenter-TeamleiterIn)

Telegraf (FernschreiberIn)

Telefonski operater u hitnim slučajevima (NotruftelefonistIn)

Telemarketer (Radnik/radnica u call centru) (TelefonverkäuferIn (Callcenter-MitarbeiterIn))

Stručne specijalizacije

(Berufsspezialisierungen)

Agent pozivnog centra odlazni (Callcenter-AgentIn Outbound)

Operator pozivnog centra (Callcenter-TelefonistIn)

Agent pozivnog centra (m / ž) (Callcenter Agent (m/w))

Contact Tracer (m/ž) (Contact Tracer (m/w))

Savjetnik za telefonsku liniju (Hotline-BeraterIn)

Voditelj kanala u call centru (Channel-ManagerIn in einem Callcenter)

Voditelj korisničke službe (Customer Service-ManagerIn)

Voditelj korisničke službe (Kundenservice-ManagerIn)

Zaposlenik za korisničku podršku (Customer Care-MitarbeiterIn)

Agent centra za korisničku pomoć (m / ž) f) (Customer Care Center Agent (m/w))

Savjetnik za korisničku pomoć (m / ž) (Customer Care Consultant (m/w))

Služba za korisnike agent (Customer Service-AgentIn)

Pomoćnik za korisničku službu (Customer Service-AssistentIn)

Zaposlenik službe za pomoć (Helpdesk-MitarbeiterIn)

Zaposlenik za odlaznu brigu o kupcima (MitarbeiterIn für Outbound Customer Care)

Servisni centar- Zaposlenik (Servicecenter-MitarbeiterIn)

Savjetnik za telefonske kupce (TelefonischeR KundInnenbetreuerIn)

Telefonski kontakt s kupcima (TelefonischeR KundInnenkontakterIn)

Administrator call centra (Callcenter-AdministratorIn)

Voditelj call centra (Callcenter-LeiterIn)

Nadzornik call centra (Callcenter-SupervisorIn)

Vođa tima call centra (Callcenter-TeamleiterIn)

Voditelj projekta u pozivnim centrima (m / ž) (Project Controller in Callcenters (m/w))

Zaposlenik za odnose s kupcima (Customer Relationship-MitarbeiterIn)
Zaposlenik za odlazne teleprodaje (MitarbeiterIn für Outbound Telesales)
Telemarketer (Radnik/radnica u call centru) (TelefonverkäuferIn (Callcenter-MitarbeiterIn))
Oglašivač telekomunikacija (TelekommunikationswerberIn)
Izvršni direktor prodaje (m / ž) (Telesales Executive (m/w))
Telekomunikacijski stručnjak (m / ž) (Tele Sales Professional (m/w))

Agent B2B pozivnog centra (B2B-Callcenter-AgentIn)

Anketar u anketnom istraživanju (InterviewerIn in der Umfrageforschung)
Ispitivač u call centru (InterviewerIn in einem Callcenter)
Istraživač mišljenja u pozivnom centru (MeinungsbefragerIn in einem Callcenter)

Dolazni agent call centra (Callcenter-AgentIn Inbound)
Pozivnik (m/ž) (Calltaker (m/w))

Telefonski operater na stranom jeziku (FremdsprachentelefonistIn)
Telefonski operater u hitnim slučajevima (NotruftelefonistIn)
Telefonski operater u službi za kvarove (TelefonistIn im Pannendienst)
Operater u taksi službama (TelefonistIn in einer Taxirufzentrale)

Recepcionar (Radnik/radnica u call centru) (EmpfangssekretärIn (Callcenter-MitarbeiterIn))
Telegraf (FernschreiberIn)

Srodna zanimanja (Verwandte Berufe)

- Zaposlenik u IT podršci (m/ž) (IT-Support-MitarbeiterIn)
- Tajnik/tajnica (SekretärIn)

Dodjela za BIS područja rada i glavne skupine

(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)

Ured, marketing, financije, pravo, sigurnost (Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit)

- **Tajništvo, komercijalna pomoć (Sekretariat, Kaufmännische Assistenz)**

Elektrotehnika, elektronika, telekomunikacije, IT (Elektrotechnik, Elektronik, Telekommunikation, IT)

- IT podrška, obuka, savjetovanje i prodaja (IT-Support, -Schulung, -Beratung und -Vertrieb)

Dodjela za AMS klasifikaciju zanimanja (šesteroznamenasto)

(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))

- 414117 Telefonski prodavač (Telefonverkäufer/in)
- 415102 Agent pozivnog centra (muško / žensko) (Callcenter-Agent (m./w.))
- 415103 Djelatnik call centra (Callcenter-Mitarbeiter/in)
- 415104 Vođa tima pozivnog centra / u (Callcenter-Teamleiter/in)
- 450101 Telegraf (Fernschreiber/in)
- 450102 Telefonski operater (Telefonist/in)
- 450103 Telefonski operater u hitnim slučajevima u službi za kvarove (Notruftelefonist/in im Pannendienst)
- 760173 Voditelj call centra (Callcenter-Leiter/in)

Podaci u stručnom leksikonu

(Informationen im Berufslexikon)

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

Podaci u kompasu za obuku

(Informationen im Ausbildungskompass)

-  Radnik/radnica u call centru (Callcenter-MitarbeiterIn)

powered by Google Translate

Tekst je automatski preveden s njemačkog. Njemački pojmovi prikazani su u zagradama.

OVAJ USLUGA MOŽE UKLJUČITI PRIJEVODE KOJE NALAZE GOOGLE GOOGLE SE ODRIČE BILO KOJE ODGOVORNOSTI U VEZI SA PRIJEVODIMA, IZRIČITIM ILI IMPLICIRANIM, UKLJUČUJUĆI BILO KOJU ODGOVORNOST ZA TOČNOST, POUZDANOST I BILO KOJU IMPLICIRANU ODGOVORNOST ZA TRŽIŠNU UČINKOVITOST I ODGOVORNOST.

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 JEGLICHE HAFTUNG AUS, SEI SIE AUSDRÜCKLICH ODER STILLSCHWEIGEND, EINSCHLIEßLICH JEGLICHER HAFTUNG FÜR DIE GENAUIGKEIT, ZUVERLÄSSIGKEIT UND JEGLICHE STILLSCHWEIGENDE HAFTUNG FÜR DIE MARKTGÄNGIGKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND NICHTVERLETZUNG FREMDER RECHTE.

Ovaj profesionalni profil ažuriran je 08. Juli 2026 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 08. Juli 2026.)