

Pracownik call center (Callcenter-MitarbeiterIn)

Im BIS anzeigen



Główne działania (Haupttätigkeiten)

Pracownicy call center prowadzą rozmowy telefoniczne z obecnymi lub potencjalnymi klientami oraz innymi kontaktami firmowymi. Udzielają informacji, rozpatrują reklamacje, organizują oddzwonienia lub przekierowują rozmówców do wybranej osoby kontaktowej. Czynność ta często łączona jest z funkcją recepcyjną przy wejściu do firmy. Nazywa się to funkcją przychodzącą, co oznacza, że pracownicy call center przyjmują tylko połączenia. W funkcji wychodzącej aktywnie dzwonisz do klientów, m.in. B. w kontekście sprzedaży telefonicznej lub badania opinii. Do Twoich zadań może należeć także kontakt z klientem poprzez czat na żywo oraz korespondencja mailowa. Są także odpowiedzialni za mniejsze zadania administracyjne, takie jak przydzielanie i wysyłanie poczty.

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.

Dochód (Einkommen)

Pracownik call center zarabia od 1.970 do 2.480 euro brutto miesięcznie (Callcenter-MitarbeiterInnen verdienen ab 1.970 bis 2.480 Euro brutto pro Monat).

W zależności od poziomu kwalifikacji wynagrodzenie początkowe może być wyższe (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):

- Przyuczanie do zawodu i zawód pomocniczy : 1.970 do 2.000 euro brutto (Anlern- und Hilfsberuf: 1.970 bis 2.000 Euro brutto)
- Zawód z krótkim lub specjalnym przeszkoleniem : 1.990 do 2.480 euro brutto (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung: 1.990 bis 2.480 Euro brutto)
- Zawód w średniej szkole zawodowej i szkoleniu technicznym : 1.990 do 2.480 euro brutto (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 1.990 bis 2.480 Euro brutto)

Możliwości zatrudnienia (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Możliwości kariery dla pracowników call center są dostępne w obsłudze klienta w średnich i dużych firmach ze wszystkich sektorów gospodarki, ale także w firmach, które realizują wyłącznie zadania call center i pracują dla kilku firm.

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.

Aktualne wakaty (Aktuelle Stellenangebote)

.... w internetowym serwisie pośrednictwa pracy AMS (eJob-Room): (.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room):) **111**  do AMS eJob Room (zum AMS-eJob-Room)

Umiejętności zawodowe wymagane w reklamach

(In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Zarządzanie reklamacjami (Beschwerdemanagement)
- Zarządzanie relacjami z klientami (Customer Relationship Management)
- Utrzymanie danych (Datenpflege)
- Prosta praca biurowa (Einfache Bürotätigkeiten)
- Telefonia przychodząca (Inbound-Telefonie)
- Porady dla klientów (Kundenberatung)
- Znajomość aplikacji MS Office (MS Office-Anwendungskenntnisse)
- Pozyskanie nowego klienta (Neukundenakquisition)
- Telefonia wychodząca (Outbound-Telefonie)
- Rozpatrywanie skarg (Reklamationsbearbeitung)
- Porady telefoniczne (Telefonische Beratung)
- Wywiad przeprowadzony telefonicznie (Telefonische Interviewdurchführung)
- Telemarketing (Telefonmarketing)
- Koordynacja terminów (Terminkoordination)

Inne umiejętności zawodowe

(Weitere berufliche Kompetenzen)

Podstawowe umiejętności zawodowe

(Berufliche Basiskompetenzen)

- Znajomość aplikacji biurowych (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse)
- Umiejętności call center (Callcenterkenntnisse)
- Umiejętności obsługi klienta (Kundenbetreuungskenntnisse)

Techniczne umiejętności zawodowe

(Fachliche berufliche Kompetenzen)

- Znajomość oprogramowania aplikacji biznesowych (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
 - Oprogramowanie biznesowe specyficzne dla branży (Branchenspezifische Unternehmenssoftware) (z. B. Oprogramowanie call center (Callcenter-Software), System poleceń działania (Action Request System))
 - Oprogramowanie biznesowe międzybranżowe (Branchenübergreifende Unternehmenssoftware) (z. B. Oprogramowanie do zarządzania zamówieniami (Auftragsmanagement-Software))
- Umiejętności biurowe i administracyjne (Büro- und Verwaltungskenntnisse)
 - Prace administracyjne (Administrative Bürotätigkeiten) (z. B. Odbiór (Empfang), Koordynacja terminów (Terminkoordination), Prosta praca biurowa (Einfache Bürotätigkeiten))
 - Kompetencje telefoniczne (Telefonierkompetenz) (z. B. Telefonowanie (Telefonieren), Pomoc katalogowa (Telefonauskunft))
- Umiejętności call center (Callcenterkenntnisse)
 - Telefonia przychodząca (Inbound-Telefonie) (z. B. Akceptacja błędu (Störungsannahme), Obsługa klienta w call center (Kundenbetreuung im Callcenter))
 - Telefonia wychodząca (Outbound-Telefonie) (z. B. Sprzedaż telefoniczna (Telefonverkauf), Telemarketing (Telefonmarketing))
- Umiejętności w zakresie handlu elektronicznego (E-Commerce-Kenntnisse)
 - Oprogramowanie e-commerce (E-Commerce-Software) (z. B. Obsługa platform rezerwacji online (Bedienung von Online-Buchungsplattformen))
- Znajomość aplikacji informatycznych (EDV-Anwendungskenntnisse)
 - Obsługa własnego oprogramowania (Bedienung von betriebsinterner Software)
 - Utrzymanie danych (Datenpflege) (z. B. Pozyskiwanie danych (Datenerfassung), Zarządzanie danymi klientów (Verwalten von Kundendaten))

- Znajomość aplikacji intranetowych (Intranet-Anwendungskenntnisse)
- Znajomość aplikacji biurowych (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse) (z. B. Znajomość aplikacji Excel (Excel-Anwendungskenntnisse), Znajomość aplikacji MS Office (MS Office-Anwendungskenntnisse), Znajomość stosowania arkuszy kalkulacyjnych (Tabellenkalkulationsprogramme-Anwendungskenntnisse), Znajomość aplikacji Word (Word-Anwendungskenntnisse))
- Znajomość języków obcych (Fremdsprachenkenntnisse)
 - angielski (Englisch)
- Znajomość podstaw prawnych określonych dla danego stanowiska pracy (Kenntnis berufsspezifischer Rechtsgrundlagen)
 - Prawo dotyczące zawodu (Berufsspezifisches Recht) (z. B. Podstawy prawa ochrony danych (Grundlagen des Datenschutzrechts))
- Znajomość naukowych metod pracy (Kenntnis wissenschaftlicher Arbeitsmethoden)
 - Metody ankiet (Befragungsmethoden) (z. B. CATI (CATI))
- Umiejętności obsługi klienta (Kundenbetreuungskennntnisse)
 - Obsługa klienta (Kundenservice) (z. B. Obsługa klienta na platformach z recenzjami (Kundenservice auf Bewertungsplattformen), Wyślij e-mail do Działu Obsługi Klienta (E-Mail-Kundenservice), Telefoniczna obsługa klienta (Telefon-Kundenservice))
 - Zarządzanie reklamacjami (Beschwerdemanagement) (z. B. Rozpatrywanie skarg (Reklamationsbearbeitung))
 - Kompetencje doradcze (Beratungskompetenz) (z. B. Informacje o produkcie (Produktinformation), Porady telefoniczne (Telefonische Beratung))
- Wiedza marketingowa (Marketingkenntnisse)
 - Marketing bezpośredni (Direktmarketing) (z. B. Kontakty (Kontakten))
- Przetwarzanie (Sachbearbeitung)
 - Przetwarzanie zamówień (Auftragsabwicklung) (z. B. Wpis zamówienia (Auftragserfassung), Przetwarzanie zamówień (Auftragsbearbeitung))
- Wiedza o sprzedaży (Verkaufskennntnisse)
- Wiedza o sprzedaży (Vertriebskennntnisse)
 - Pozyskanie nowego klienta (Neukundenakquisition)

Ogólne umiejętności zawodowe

(Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- Życzliwość (Freundlichkeit)
- Tolerancja frustracji (Frustrationstoleranz)
- Umiejętności komunikacyjne (Kommunikationsstärke)
- Konfliktfähigkeit
- Orientacja na klienta (Kundenorientierung)
- Chęć do nauki (Lernbereitschaft)
 - Szybkie zrozumienie (Schnelle Auffassungsgabe)
- Talent sprzedażowy (Verkaufstalent)
- Niezawodność (Zuverlässigkeit)

Kompetencje cyfrowe według DigComp (Digitale Kompetenzen nach DigComp)

1 Podstawowe		2 osoby prowadzące działalność na własny rachunek		3 Zaawansowane		4 Wysoce wyspecjalizowane	
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.							

Szczegółowe informacje na temat umiejętności cyfrowych (Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)

Obszar kompetencji	Poziom(y) kompetencji od ... do ...								Opis
0 - Podstawy, dostęp i zrozumienie cyfrowe	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 - Postępowanie z informacjami i danymi	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 - Komunikacja, interakcja i współpraca	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 - Kreacja, produkcja i publikacja	1	2	3	4	5	6	7	8	Callcenter-MitarbeiterInnen können digitale Informationen und Daten in bestehende digitale Anwendungen einpflegen.
4 - Bezpieczeństwo i zrównoważone wykorzystanie zasobów	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 - Rozwiązywanie problemów, innowacje i ciągłe uczenie się	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.

Szkolenia, certyfikaty, dalsze szkolenia

(Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)

Typowe poziomy umiejętności

(Typische Qualifikationsniveaus)

- Przyuczanie do zawodu i zawód pomocniczy (Anlern- und Hilfsberuf)
- Zawód z krótkim lub specjalnym przeszkoleniem (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung)
- Zawód w średniej szkole zawodowej i szkoleniu technicznym (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)

Szkolenie

(Ausbildung)

Anlernen im Betrieb

- Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

BMS - Berufsbildende mittlere Schule

- Kaufmännische Berufe
- Wirtschaftliche Berufe

Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge

- Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

Certyfikaty i kwalifikacje (Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse)

- ICDL (ICDL)

Kształcenie ustawiczne

(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

Znajomość języka niemieckiego według 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.

Dalsze informacje zawodowe

(Weitere Berufsinfos)

Środowisko pracy

(Arbeitsumfeld)

- Obsługa wieczorna (Abenddienst)
- Praca na ekranie (Arbeit am Bildschirm)
- Praca pod presją czasu (Arbeit unter Zeitdruck)
- Wysoki stres psychiczny (Hohe psychische Belastung)
- Domowe biuro (Home Office)
- Stała komunikacja telefoniczna (Ständige Telefonkommunikation)
- Stały kontakt z ludźmi (Ständiger Kontakt mit Menschen)
- Stałe siedzenie (Ständiges Sitzen)

Kwestionariusz kompetencji

(Berufsspezialisierungen zur Vermittlung)

Agent call center (m/k) (Callcenter Agent (m/w))

Kierownik call center (Callcenter-LeiterIn)

Lider zespołu call center (Callcenter-TeamleiterIn)

Dalekopis (FernschreiberIn)

Operator telefonu alarmowego (NotruftelefonistIn)

Telemarketer (Pracownik call center) (TelefonverkäuferIn (Callcenter-MitarbeiterIn))

Specjalizacje zawodowe

(Berufsspezialisierungen)

Wychodzące agenta call center (Callcenter-AgentIn Outbound)

Operator call center (Callcenter-TelefonistIn)

Agent call center (m/k) (Callcenter Agent (m/w))

Kontakt Tracer (m/k) (Contact Tracer (m/w))

Doradca infolinii (Hotline-BeraterIn)

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

Kierownik ds. obsługi klienta (Customer Service-ManagerIn)

Kierownik ds. obsługi klienta (Kundenservice-ManagerIn)

Pracownik obsługi klienta (Customer Care-MitarbeiterIn)

Agent Centrum Obsługi Klienta (m/k) (Customer Care Center Agent (m/w))

Konsultant ds. obsługi klienta (m/k) (Customer Care Consultant (m/w))

Agent obsługi klienta (Customer Service-AgentIn)
Asystent Obsługi Klienta (Customer Service-AssistentIn)
Pracownik działu pomocy technicznej (Helpdesk-MitarbeiterIn)
Pracownik Działu Obsługi Klienta Wychodzącego (MitarbeiterIn für Outbound Customer Care)
Pracownik centrum serwisowego (Servicecenter-MitarbeiterIn)
Telefoniczna obsługa klienta (TelefonischeR KundInnenbetreuerIn)
Telefoniczny kontakt z klientem (TelefonischeR KundInnenkontakterIn)

Administrator call center (Callcenter-AdministratorIn)
Kierownik call center (Callcenter-LeiterIn)
Kierownik call center (Callcenter-SupervisorIn)
Lider zespołu call center (Callcenter-TeamleiterIn)
Kontroler projektów w call center (m/k) (Project Controller in Callcenters (m/w))

Pracownik ds. relacji z klientami (Customer Relationship-MitarbeiterIn)
Pracownik działu telesprzedaży wychodzącej (MitarbeiterIn für Outbound Telesales)
Telemarketer (Pracownik call center) (TelefonverkäuferIn (Callcenter-MitarbeiterIn))
Reklamodawca telekomunikacyjny (TelekommunikationswerberIn)
Dyrektor ds. telesprzedaży (m/k) (Telesales Executive (m/w))
Specjalista ds. sprzedaży tele (m/k) (Tele Sales Professional (m/w))

Agent call center B2B (B2B-Callcenter-AgentIn)

Ankieter w badaniach ankietowych (InterviewerIn in der Umfrageforschung)
Osoba przeprowadzająca rozmowę kwalifikacyjną w call center (InterviewerIn in einem Callcenter)
Ankieter opinii w call center (MeinungsbefragterIn in einem Callcenter)

Przychodzący agent call center (Callcenter-AgentIn Inbound)
Osoba odbierająca telefon (m/k) (Calltaker (m/w))

Operator telefoniczny w języku obcym (FremdsprachentelefonistIn)
Operator telefonu alarmowego (NotruftelefonistIn)
Operator telefoniczny w pomocy drogowej (TelefonistIn im Pannendienst)
Operator telefoniczny w centrum obsługi taksówek (TelefonistIn in einer Taxirufzentrale)

Recepcjonistka (Pracownik call center) (EmpfangssekretärIn (Callcenter-MitarbeiterIn))
Dalekopis (FernschreiberIn)

Zawody pokrewne

(Verwandte Berufe)

- Pracownik wsparcia IT (IT-Support-MitarbeiterIn)
- Sekretarz (SekretärIn)

Przydział do obszarów i grup zawodowych BIS

(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)

Biuro, marketing, finanse, prawo, bezpieczeństwo (Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit)

- **Sekretariat, pomoc handlowa (Sekretariat, Kaufmännische Assistenz)**

Elektrotechnika, elektronika, telekomunikacja, IT (Elektrotechnik, Elektronik, Telekommunikation, IT)

- Wsparcie IT, szkolenia, doradztwo i sprzedaż (IT-Support, -Schulung, -Beratung und -Vertrieb)

Przydział do klasyfikacji zawodowej AMS (sześciocyfrowy)

(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))

- 414117 Telemarketer (Telefonverkäufer/in)
- 415102 Agent call center (m/k) (Callcenter-Agent (m./w.))
- 415103 Pracownik call center (Callcenter-Mitarbeiter/in)
- 415104 Lider zespołu call center (Callcenter-Teamleiter/in)
- 450101 Telegraf (Fernschreiber/in)
- 450102 Operator (Telefonist/in)
- 450103 Operator telefonu alarmowego w służbie pomocy drogowej (Notruftelefonist/in im Pannendienst)
- 760173 Kierownik call center (Callcenter-Leiter/in)

Informacje w leksykonie zawodowym

(Informationen im Berufslexikon)

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

Informacje w kompasie treningowym

(Informationen im Ausbildungskompass)

-  Pracownik call center (Callcenter-MitarbeiterIn)



Tekst został przetłumaczony automatycznie z języka niemieckiego. Terminy niemieckie podano w nawiasach. TA USŁUGA MOŻE OBEJMOWAĆ TŁUMACZENIA DOSTARCZANE PRZEZ GOOGLE. GOOGLE ZRZĘKA SIĘ WSZELKIEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA TŁUMACZENIA, WYRAŻNE LUB DOROZUMIANE, W TYM WSZELKIEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA DOKŁADNOŚĆ, NIEZAWODNOŚĆ I WSZELKIEJ DOROZUMIANEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA WYDAJNOŚĆ RYNKU I WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI.

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.

Ten profil zawodowy został zaktualizowany 08. Juli 2026 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 08. Juli 2026.)