

Angajat al centrului de apeluri (Callcenter-MitarbeiterIn)

Im BIS anzeigen



Activități principale (Haupttätigkeiten)

Angajații centrului de apeluri conduc conversații telefonice cu clienții existenți sau potențiali și cu alte persoane de contact ale companiei. Ele furnizează informații, procesează reclamații, organizează apeluri sau redirecționează apelanții către persoana de contact dorită. Această activitate este adesea combinată cu o funcție de recepție la intrarea companiei. Aceasta este denumită funcție de intrare, ceea ce înseamnă că angajații centrului de apeluri acceptă doar apeluri. În funcția de ieșire, apeleți în mod activ clienții, de ex. B. în contextul vânzărilor telefonice sau al sondajelor de opinie. Sarcinile dvs. pot include, de asemenea, contactul cu clienții prin chat live și corespondența prin e-mail. Ei sunt, de asemenea, responsabili pentru sarcini administrative mai mici, cum ar fi alocarea și expedierea corespondenței.

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.

Venituri (Einkommen)

Angajat al centrului de apeluri câștigă între 1.970 și 2.480 euro brut pe lună (Callcenter-MitarbeiterInnen verdienen ab 1.970 bis 2.480 Euro brutto pro Monat).

În funcție de nivelul de calificare, salariul de pornire poate fi mai mare (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):

- Ucenicie și ocupație auxiliară : 1.970 până la 2.000 euro brut (Anlern- und Hilfsberuf: 1.970 bis 2.000 Euro brutto)
- Profesie cu pregătire scurtă sau specială : 1.990 până la 2.480 euro brut (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung: 1.990 bis 2.480 Euro brutto)
- Ocupație cu școală profesională de nivel mediu și pregătire tehnică : 1.990 până la 2.480 euro brut (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 1.990 bis 2.480 Euro brutto)

Oportunități de angajare (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Oportunitățile de carieră pentru angajații call center sunt disponibile în serviciul clienți la companii mijlocii și mari din toate sectoarele economiei, dar și în companii care desfășoară exclusiv sarcini de call center și lucrează pentru mai multe companii.

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.

Posturi vacante curente (Aktuelle Stellenangebote)

.... în serviciul online de plasare a locurilor de muncă AMS (eJob-Room): (.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room):)**111**  către camera eJob AMS (zum AMS-eJob-Room)

Abilități profesionale necesare în reclame

(In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Managementul reclamațiilor (Beschwerdemanagement)
- Managementul relației cu clienții (Customer Relationship Management)
- Întreținerea datelor (Datenpflege)
- Muncă simplă de birou (Einfache Bürotätigkeiten)
- Telefonie de intrare (Inbound-Telefonie)
- Sfaturi pentru clienți (Kundenberatung)
- Cunoașterea aplicației MS Office (MS Office-Anwendungskenntnisse)
- Achiziție de noi clienți (Neukundenakquisition)
- Telefonie de ieșire (Outbound-Telefonie)
- Procesarea reclamației (Reklamationsbearbeitung)
- Sfaturi telefonice (Telefonische Beratung)
- Interviu realizat prin telefon (Telefonische Interviewdurchführung)
- Telemarketing (Telefonmarketing)
- Coordonarea programării (Terminkoordination)

Alte competențe profesionale

(Weitere berufliche Kompetenzen)

Competențe profesionale de bază

(Berufliche Basiskompetenzen)

- Cunoștințe despre aplicațiile software de birou (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse)
- Competențe în call center (Callcenterkenntnisse)
- Abilități de asistență clienți (Kundenbetreuungskenntnisse)

Competențe profesionale tehnice

(Fachliche berufliche Kompetenzen)

- Cunoștințe despre software pentru aplicații comerciale (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
 - Software de afaceri specific industriei (Branchenspezifische Unternehmenssoftware) (z. B. Software pentru call center (Callcenter-Software), Sistem de cerere de acțiune (Action Request System))
 - Software de afaceri multi-industrie (Branchenübergreifende Unternehmenssoftware) (z. B. Software de gestionare a comenzilor (Auftragsmanagement-Software))
- Competențe de birou și administrative (Büro- und Verwaltungskenntnisse)
 - Lucrări de birou administrativ (Administrative Bürotätigkeiten) (z. B. Recepție (Empfang), Coordonarea programării (Terminkoordination), Muncă simplă de birou (Einfache Bürotätigkeiten))
 - Competență de telefonie (Telefonierkompetenz) (z. B. Telefonare (Telefonieren), Asistență în director (Telefonauskunft))
- Competențe în call center (Callcenterkenntnisse)
 - Telefonie de intrare (Inbound-Telefonie) (z. B. Acceptarea erorii (Störungsannahme), Serviciu clienți în call center (Kundenbetreuung im Callcenter))
 - Telefonie de ieșire (Outbound-Telefonie) (z. B. Vânzări prin telefon (Telefonverkauf), Telemarketing (Telefonmarketing))
- Competențe de comerț electronic (E-Commerce-Kenntnisse)
 - Software de comerț electronic (E-Commerce-Software) (z. B. Funcționarea platformelor de rezervări online (Bedienung von Online-Buchungsplattformen))
- Cunoașterea aplicațiilor IT (EDV-Anwendungskenntnisse)
 - Operarea software-ului intern (Bedienung von betriebsinterner Software)
 - Întreținerea datelor (Datenpflege) (z. B. Achiziționarea datelor (Datenerfassung), Gestionarea datelor clienților (Verwalten von Kundendaten))

- Cunoștințe despre aplicația Intranet (Intranet-Anwendungskenntnisse)
- Cunoștințe despre aplicațiile software de birou (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse) (z. B. Cunoștințe de aplicație Excel (Excel-Anwendungskenntnisse), Cunoașterea aplicației MS Office (MS Office-Anwendungskenntnisse), Cunoștințe despre aplicația de calcul tabelar (Tabellenkalkulationsprogramme-Anwendungskenntnisse), Cunoașterea aplicației Word (Word-Anwendungskenntnisse))
- Competențe lingvistice străine (Fremdsprachenkenntnisse)
 - Engleză (Englisch)
- Cunoașterea bazelor legale specifice locului de muncă (Kenntnis berufsspezifischer Rechtsgrundlagen)
 - Legea specifică profesiei (Berufsspezifisches Recht) (z. B. Bazele legii protecției datelor (Grundlagen des Datenschutzrechts))
- Cunoașterea metodelor științifice de lucru (Kenntnis wissenschaftlicher Arbeitsmethoden)
 - Metode de anchetă (Befragungsmethoden) (z. B. CATI (CATI))
- Abilități de asistență clienți (Kundenbetreuungskenntnisse)
 - Serviciu clienți (Kundenservice) (z. B. Serviciu clienți pe platformele de recenzii (Kundenservice auf Bewertungsplattformen), Serviciu de e-mail pentru clienți (E-Mail-Kundenservice), Serviciu telefonic pentru clienți (Telefon-Kundenservice))
 - Managementul reclamațiilor (Beschwerdemanagement) (z. B. Procesarea reclamației (Reklamationsbearbeitung))
 - Competență de consultanță (Beratungskompetenz) (z. B. Informații despre produs (Produktinformation), Sfaturi telefonice (Telefonische Beratung))
- Cunoștințe de marketing (Marketingkenntnisse)
 - Marketing direct (Direktmarketing) (z. B. Contacte (Kontakten))
- Prelucrare (Sachbearbeitung)
 - Procesarea comenzii (Auftragsabwicklung) (z. B. Intrarea comenzii (Auftragserfassung), Procesarea comenzii (Auftragsbearbeitung))
- Cunoștințe privind vânzările (Verkaufskenntnisse)
- Cunoștințe privind vânzările (Vertriebskenntnisse)
 - Achiziție de noi clienți (Neukundenakquisition)

Competențe profesionale generale

(Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- Prietenie (Freundlichkeit)
- Toleranță la frustrare (Frustrationstoleranz)
- Abilități de comunicare (Kommunikationsstärke)
- Conflict-fähigkeit
- Orientare către client (Kundenorientierung)
- Disponibilitatea de a învăța (Lernbereitschaft)
 - Înțelegere rapidă (Schnelle Auffassungsgabe)
- Talent în vânzări (Verkaufstalent)
- Fiabilitate (Zuverlässigkeit)

Abilități digitale conform DigComp

(Digitale Kompetenzen nach DigComp)

1 De bază		2 lucrători independenți		3 Avansat		4 Foarte specializat	
Descriere: 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.							

Informații detaliate despre competențele digitale
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)

Domeniul de competență	Nivel (e) de competență de la ... la ...								Descriere
0 - Elemente de bază, acces și înțelegere digitală	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 - Manipularea informațiilor și a datelor	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 - Comunicare, interacțiuni și colaborare	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 - Creare, producere și publicare	1	2	3	4	5	6	7	8	Callcenter-MitarbeiterInnen können digitale Informationen und Daten in bestehende digitale Anwendungen einpflegen.
4 - Securitatea și utilizarea durabilă a resurselor	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 - Rezolvarea problemelor, inovarea și învățarea continuă	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.

Formare, certificate, formare continuă
(Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)

Nivele tipice de calificare
(Typische Qualifikationsniveaus)

- Ucenicie și ocupație auxiliară (Anlern- und Hilfsberuf)
- Profesie cu pregătire scurtă sau specială (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung)
- Ocupație cu școală profesională de nivel mediu și pregătire tehnică (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)

Instruire
(Ausbildung)

Anlernen im Betrieb

- Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

BMS - Berufsbildende mittlere Schule 

- Kaufmännische Berufe
- Wirtschaftliche Berufe

Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge

- Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

Certificate și calificări (Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse)

- ICDL (ICDL)

Educație continuă

(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

Cunoașterea limbii germane conform 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.

Informații profesionale suplimentare (Weitere Berufsinfos)

Mediul de lucru

(Arbeitsumfeld)

- Serviciu de seară (Abenddienst)
- Lucrați pe ecran (Arbeit am Bildschirm)
- Lucrul sub presiunea timpului (Arbeit unter Zeitdruck)
- Stres psihologic ridicat (Hohe psychische Belastung)
- Birou acasă (Home Office)
- Comunicare telefonică constantă (Ständige Telefonkommunikation)
- Contact constant cu oamenii (Ständiger Kontakt mit Menschen)
- Ședință constantă (Ständiges Sitzen)

Chestionar de competențe

(Berufsspezialisierungen zur Vermittlung)

Agent call center (I/f) (Callcenter Agent (m/w))

Manager call center (Callcenter-LeiterIn)

Liderul echipei de call center (Callcenter-TeamleiterIn)

Teleimprimator (FernschreiberIn)

Operator de telefonie de urgență (NotruftelefonistIn)

Telemarketer (Angajat al centrului de apeluri) (TelefonverkäuferIn (Callcenter-MitarbeiterIn))

Specializări profesionale

(Berufsspezialisierungen)

Agent call center outbound (Callcenter-AgentIn Outbound)

Operator de call center (Callcenter-TelefonistIn)

Agent call center (I/f) (Callcenter Agent (m/w))

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

Consilier linie fierbinte (Hotline-BeraterIn)

Manager de canal într-un call center (Channel-ManagerIn in einem Callcenter)

Manager Serviciu Clienți (Customer Service-ManagerIn)

Manager Serviciu Clienți (Kundenservice-ManagerIn)

Angajat de asistență clienți (Customer Care-MitarbeiterIn)

Agent centru de asistență clienți (m/f) (Customer Care Center Agent (m/w))

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

Agent Serviciu Clienți (Customer Service-AgentIn)

Asistent serviciu clienți (Customer Service-AssistentIn)

Angajat de la serviciul de asistență (Helpdesk-MitarbeiterIn)

Angajat pentru asistență clienți outbound (MitarbeiterIn für Outbound Customer Care)

Angajat centru de servicii (Servicecenter-MitarbeiterIn)

Asistență telefonică pentru clienți (TelefonischeR KundInnenbetreuerIn)

Contact telefonic client (TelefonischeR KundInnenkontakterIn)

Administrator call center (Callcenter-AdministratorIn)

Manager call center (Callcenter-LeiterIn)

Supraveghetor call center (Callcenter-SupervisorIn)

Liderul echipei de call center (Callcenter-TeamleiterIn)

Controller de proiect în Call Centers (m/f) (Project Controller in Callcenters (m/w))

Angajat pentru relații cu clienții (Customer Relationship-MitarbeiterIn)
Angajat pentru televânzări Outbound (MitarbeiterIn für Outbound Telesales)
Telemarketer (Angajat al centrului de apeluri) (TelefonverkäuferIn (Callcenter-MitarbeiterIn))
Agent de publicitate în telecomunicații (TelekommunikationswerberIn)
Executiv Telesales (m/f) (Telesales Executive (m/w))
Tele Sales Professional (m/f) (Tele Sales Professional (m/w))

Agent de call center B2B (B2B-Callcenter-AgentIn)

Intervievator în cercetarea prin sondaj (InterviewerIn in der Umfrageforschung)
Intervievator într-un call center (InterviewerIn in einem Callcenter)
Sondaj de opinie într-un call center (MeinungsbefragerIn in einem Callcenter)

Agent call center inbound (Callcenter-AgentIn Inbound)
Preia apelului (I/f) (Calltaker (m/w))

Operator de telefonie străină (FremdsprachentelefonistIn)
Operator de telefonie de urgență (NotruftelefonistIn)
Operator de telefonie în serviciul de depanare (TelefonistIn im Pannendienst)
Operator de telefonie într-un centru de apeluri de taxi (TelefonistIn in einer Taxirufzentrale)

Recepționer (Angajat al centrului de apeluri) (EmpfangssekretärIn (Callcenter-MitarbeiterIn))
Teleimprimator (FernschreiberIn)

Profesii conexe

(Verwandte Berufe)

- Angajat de asistență IT (IT-Support-MitarbeiterIn)
- Secretar (SekretärIn)

Alocarea în zonele și grupurile profesionale ale BIS

(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)

Birou, Marketing, Finanțe, Drept, Securitate (Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit)

- **Secretariat, asistență comercială (Sekretariat, Kaufmännische Assistenz)**

Inginerie electrică, electronică, telecomunicații, IT (Elektrotechnik, Elektronik, Telekommunikation, IT)

- Suport IT, instruire, consiliere și vânzări (IT-Support, -Schulung, -Beratung und -Vertrieb)

Alocarea la clasificarea profesională AMS (șase cifre)

(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))

- 414117 Telemarketer (Telefonverkäufer/in)
- 415102 Agent de centru de apel (m / f) (Callcenter-Agent (m./w.))
- 415103 Angajat al centrului de apeluri (Callcenter-Mitarbeiter/in)
- 415104 Lider de echipă al centrului de apeluri (Callcenter-Teamleiter/in)
- 450101 Telegraf (Fernschreiber/in)
- 450102 Operator (Telefonist/in)
- 450103 Operator de telefonie de urgență în serviciul de avarie (Notruftelefonist/in im Pannendienst)
- 760173 Manager centru de apeluri (Callcenter-Leiter/in)

Informații în lexiconul vocațional

(Informationen im Berufslexikon)

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

Informații în busola de antrenament

(Informationen im Ausbildungskompass)

-  Angajat al centrului de apeluri (Callcenter-MitarbeiterIn)

 powered by Google Translate

Textul a fost tradus automat din germană. Termenii germani sunt indicați între paranteze.

ACEST SERVICIU POT INCLUDE TRADUCERI OFERITE DE GOOGLE. GOOGLE DECLARĂ ORICE RESPONSABILITATE CU PRIVIRE LA TRADUCERI, EXPRESĂ SAU IMPLICITĂ, INCLUSIV ORICE RESPONSABILITATE PENTRU EXACTITATE, FIABILITATE ȘI ORICE RESPONSABILITATE IMPLICITĂ PENTRU EFICIENȚA PIEȚEI ȘI RESPONSABILITATE.

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 JEDLICHER HAFTUNG FÜR DIE GENAUIGKEIT, ZUVERLÄSSIGKEIT UND JEDLICHE STILLSCHWEIGENDE HAFTUNG FÜR DIE MARKTGÄNGIGKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND NICHTVERLETZUNG FREMDER RECHTE.

Acest profil profesional a fost actualizat pe 08. Juli 2026 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 08. Juli 2026.)