

Zamestnanec call centra (Callcenter-MitarbeiterIn)

Im BIS anzeigen



Hlavné činnosti (Haupttätigkeiten)

Zamestnanci call centra vedú telefonické rozhovory s existujúcimi alebo potenciálnymi zákazníkmi a ďalšími kontaktmi spoločnosti. Poskytujú informácie, spracúvajú sťažnosti, zabezpečujú spätné volanie alebo presmerujú volajúcich na požadovanú kontaktnú osobu. Táto činnosť je často kombinovaná s funkciou recepcie pri vstupe do firmy. Táto funkcia sa označuje ako inbound funkcia, čo znamená, že zamestnanci call centra prijímajú iba hovory. Vo funkcii outbound aktívne telefonujete zákazníkom, napr. B. v rámci telefonického predaja alebo prieskumov verejnej mienky. Vaše úlohy môžu zahŕňať aj kontakt so zákazníkmi prostredníctvom živého chatu a korešpondenciu prostredníctvom e-mailu. Sú tiež zodpovední za menšie administratívne úlohy, ako je prideľovanie a odosielanie pošty.

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.

Príjem (Einkommen)

Zamestnanec call centra zarába od 1.970 do 2.480 eur hrubého mesačne (Callcenter-MitarbeiterInnen verdienen ab 1.970 bis 2.480 Euro brutto pro Monat).

V závislosti od úrovne kvalifikácie môže byť nástupný plat vyšší (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):

- Učňovská a pomocná profesia : 1.970 až 2.000 brutto eur (Anlern- und Hilfsberuf: 1.970 bis 2.000 Euro brutto)
- Profesia s krátkym alebo špeciálnym školením : 1.990 až 2.480 brutto eur (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung: 1.990 bis 2.480 Euro brutto)
- Zamestnanie na strednej odbornej škole a technické vzdelanie : 1.990 až 2.480 brutto eur (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 1.990 bis 2.480 Euro brutto)

Pracovné príležitosti (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Kariérne príležitosti pre zamestnancov call centra sú dostupné v zákazníckom servise v stredných a veľkých spoločnostiach vo všetkých odvetviach ekonomiky, ale aj vo firmách, ktoré výhradne vykonávajú úlohy call centra a pracujú pre viaceré spoločnosti.

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.

Aktuálne voľné miesta (Aktuelle Stellenangebote)

.... v službe AMS online sprostredkovanie práce (eJob-Room): (.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room):) **111**  do miestnosti eJob AMS (zum AMS-eJob-Room)

Profesionálne znalosti požadované v reklamách

(In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Riadenie sťažností (Beschwerdemanagement)
- Riadenie vzťahov so zákazníkmi (Customer Relationship Management)
- Údržba údajov (Datenpflege)
- Jednoduchá kancelárska práca (Einfache Bürotätigkeiten)
- Prichádzajúce telefonovanie (Inbound-Telefonie)
- Zákaznícke poradenstvo (Kundenberatung)
- Znalosť aplikácie MS Office (MS Office-Anwendungskenntnisse)
- Akvizícia nových zákazníkov (Neukundenakquisition)
- Odchádzajúce telefonovanie (Outbound-Telefonie)
- Vybavovanie sťažností (Reklamationsbearbeitung)
- Telefonické poradenstvo (Telefonische Beratung)
- Rozhovor vedený telefonicky (Telefonische Interviewdurchführung)
- Telemarketing (Telefonmarketing)
- Koordinácia vymenovania (Terminkoordination)

Ďalšie odborné schopnosti

(Weitere berufliche Kompetenzen)

Základné odborné schopnosti

(Berufliche Basiskompetenzen)

- Znalosť aplikácií kancelárskeho softvéru (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse)
- Zručnosti call centra (Callcenterkenntnisse)
- Zručnosti zákazníckej podpory (Kundenbetreuungskenntnisse)

Technické odborné znalosti

(Fachliche berufliche Kompetenzen)

- Znalosť softvéru podnikových aplikácií (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
 - Priemyselný obchodný softvér (Branchenspezifische Unternehmenssoftware) (z. B. Softvér call centra (Callcenter-Software), Akčný systém žiadostí (Action Request System))
 - Medziodvetvový obchodný softvér (Branchenübergreifende Unternehmenssoftware) (z. B. Softvér na správu objednávok (Auftragsmanagement-Software))
- Kancelárske a administratívne schopnosti (Büro- und Verwaltungskenntnisse)
 - Práca v administratívnej kancelárii (Administrative Bürotätigkeiten) (z. B. Recepčia (Empfang), Koordinácia vymenovania (Terminkoordination), Jednoduchá kancelárska práca (Einfache Bürotätigkeiten))
 - Telefónna kompetencia (Telefonierkompetenz) (z. B. Telefonovanie (Telefonieren), Pomoc v adresári (Telefonauskunft))
- Zručnosti call centra (Callcenterkenntnisse)
 - Prichádzajúce telefonovanie (Inbound-Telefonie) (z. B. Prijatie chyby (Störungsannahme), Zákaznícky servis v call centre (Kundenbetreuung im Callcenter))
 - Odchádzajúce telefonovanie (Outbound-Telefonie) (z. B. Predaj telefónov (Telefonverkauf), Telemarketing (Telefonmarketing))
- Schopnosti elektronického obchodu (E-Commerce-Kenntnisse)
 - Softvér pre elektronický obchod (E-Commerce-Software) (z. B. Prevádzkovanie online rezervačných platforiem (Bedienung von Online-Buchungsplattformen))
- Znalosť IT aplikácií (EDV-Anwendungskenntnisse)
 - Prevádzka interného softvéru (Bedienung von betriebsinterner Software)
 - Údržba údajov (Datenpflege) (z. B. Zber údajov (Datenerfassung), Správa údajov o zákazníkoch (Verwalten von Kundendaten))
 - Znalosť aplikácie v intranete (Intranet-Anwendungskenntnisse)

- Znalosť aplikácií kancelárskeho softvéru (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse) (z. B. Znalosť aplikácie Excel (Excel-Anwendungskenntnisse), Znalosť aplikácie MS Office (MS Office-Anwendungskenntnisse), Znalosť aplikácie tabuľkového procesora (Tabellenkalkulationsprogramme-Anwendungskenntnisse), Znalosť aplikácie Word (Word-Anwendungskenntnisse))
- Znalosť cudzieho jazyka (Fremdsprachenkenntnisse)
 - Angličtina (Englisch)
- Znalosť právnych základov špecifických pre pracovné miesto (Kenntnis berufsspezifischer Rechtsgrundlagen)
 - Právo špecifické pre povolanie (Berufsspezifisches Recht) (z. B. Základy práva na ochranu údajov (Grundlagen des Datenschutzrechts))
- Znalosť vedeckých pracovných metód (Kenntnis wissenschaftlicher Arbeitsmethoden)
 - Metódy zisťovania (Befragungsmethoden) (z. B. CATI (CATI))
- Zručnosti zákazníckej podpory (Kundenbetreuungskenntnisse)
 - Zákaznícky servis (Kundenservice) (z. B. Zákaznícky servis na platformách hodnotenia (Kundenservice auf Bewertungsplattformen), Email zákaznícky servis (E-Mail-Kundenservice), Telefonický zákaznícky servis (Telefon-Kundenservice))
 - Riadenie sťažností (Beschwerdemanagement) (z. B. Vybavovanie sťažností (Reklamationsbearbeitung))
 - Poradenská spôsobilosť (Beratungskompetenz) (z. B. Informácie o výrobku (Produktinformation), Telefonické poradenstvo (Telefonische Beratung))
- Marketingové znalosti (Marketingkenntnisse)
 - Priamy marketing (Direktmarketing) (z. B. Kontakty (Kontakten))
- Spracovanie (Sachbearbeitung)
 - Spracovanie objednávky (Auftragsabwicklung) (z. B. Zadanie objednávky (Auftragserfassung), Spracovanie objednávky (Auftragsbearbeitung))
- Znalosti predaja (Verkaufskenntnisse)
- Znalosti predaja (Vertriebskenntnisse)
 - Akvizícia nových zákazníkov (Neukundenakquisition)

Všeobecné odborné znalosti

(Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- Ústretovosť (Freundlichkeit)
- Tolerancia frustrácie (Frustrationstoleranz)
- Komunikačné schopnosti (Kommunikationsstärke)
- Konfliktfähigkeit
- Orientácia na zákazníka (Kundenorientierung)
- Ochota učiť sa (Lernbereitschaft)
 - Rýchle porozumenie (Schnelle Auffassungsgabe)
- Predajný talent (Verkaufstalent)
- Spoľahlivosť (Zuverlässigkeit)

Digitálne zručnosti podľa DigComp

(Digitale Kompetenzen nach DigComp)

1 Základné		2 živnostníci		3 Rozšírené		4 Vysoko špecializované	
Popis: 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.							

Podrobné informácie o digitálnych zručnostiach
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)

Oblasť pôsobnosti	Úroveň kompetencií od ... do ...								Popis
0 - Základy, prístup a digitálne porozumenie	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 - Nakladanie s informáciami a údajmi	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 - Komunikácia, interakcia a spolupráca	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 - Tvorba, produkcia a publikovanie	1	2	3	4	5	6	7	8	Callcenter-MitarbeiterInnen können digitale Informationen und Daten in bestehende digitale Anwendungen einpflegen.
4 - Bezpečnosť a trvalo udržateľné využívanie zdrojov	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 - Riešenie problémov, inovácie a ďalšie vzdelávanie	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.

Školenia, osvedčenia, ďalšie školenia
(Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)

Typické úrovne znalostí
(Typische Qualifikationsniveaus)

- Učňovská a pomocná profesia (Anlern- und Hilfsberuf)
- Profesia s krátkym alebo špeciálnym školením (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung)
- Zamestnanie na strednej odbornej škole a technické vzdelanie (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)

Školenie
(Ausbildung)

Anlernen im Betrieb

- Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

BMS - Berufsbildende mittlere Schule 

- Kaufmännische Berufe
- Wirtschaftliche Berufe

Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge

- Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

Certifikáty a kvalifikácie (Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse)

- ECDL (ICDL)

Sústavné vzdelávanie

(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

Znalosť nemčiny podľa 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.

Ďalšie odborné informácie (Weitere Berufsinfos)

Pracovné prostredie

(Arbeitsumfeld)

- Večerná služba (Abenddienst)
- Práca na obrazovke (Arbeit am Bildschirm)
- Práca pod časovým tlakom (Arbeit unter Zeitdruck)
- Vysoký psychický stres (Hohe psychische Belastung)
- Práca z domu (Home Office)
- Neustála telefonická komunikácia (Ständige Telefonkommunikation)
- Neustály kontakt s ľuďmi (Ständiger Kontakt mit Menschen)
- Neustále sedenie (Ständiges Sitzen)

Dotazník kompetencií

(Berufsspezialisierungen zur Vermittlung)

Agent call centra (m/f) (Callcenter Agent (m/w))

Manažér call centra (Callcenter-LeiterIn)

Vedúci tímu call centra (Callcenter-TeamleiterIn)

Ďalekotlač (FernschreiberIn)

Núdzový telefónny operátor (NotruftelefonistIn)

Telemarketer (Zamestnanec call centra) (TelefonverkäuferIn (Callcenter-MitarbeiterIn))

Odborné špecializácie

(Berufsspezialisierungen)

Odchádzajúci agent call centra (Callcenter-AgentIn Outbound)

Operátor call centra (Callcenter-TelefonistIn)

Agent call centra (m/f) (Callcenter Agent (m/w))

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

Poradca horúcej linky (Hotline-BeraterIn)

Manažér kanálov v call centre (Channel-ManagerIn in einem Callcenter)

Manažér zákazníckeho servisu (Customer Service-ManagerIn)

Manažér zákazníckeho servisu (Kundenservice-ManagerIn)

Zamestnanec starostlivosti o zákazníkov (Customer Care-MitarbeiterIn)

Zástupca centra starostlivosti o zákazníkov (m/ž) (Customer Care Center Agent (m/w))

Konzultant starostlivosti o zákazníkov (m/ž) (Customer Care Consultant (m/w))

Agent zákazníckeho servisu (Customer Service-AgentIn)

Asistent zákazníckeho servisu (Customer Service-AssistentIn)

Zamestnanec helpdesku (Helpdesk-MitarbeiterIn)

Zamestnanec pre odchádzajúcu starostlivosť o zákazníkov (MitarbeiterIn für Outbound Customer Care)

Zamestnanec servisného strediska (Servicecenter-MitarbeiterIn)

Telefonická zákaznícka podpora (Telefonische KundInnenbetreuerIn)

Telefonický kontakt na zákazníka (Telefonische KundInnenkontakterIn)

Správca call centra (Callcenter-AdministratorIn)

Manažér call centra (Callcenter-LeiterIn)

Vedúci call centra (Callcenter-SupervisorIn)

Vedúci tímu call centra (Callcenter-TeamleiterIn)

Projektový kontrolór v call centrách (m/f) (Project Controller in Callcenters (m/w))

Zamestnanec pre vzťahy so zákazníkmi (Customer Relationship-MitarbeiterIn)
Zamestnanec pre Outbound Telesales (MitarbeiterIn für Outbound Telesales)
Telemarketer (Zamestnanec call centra) (TelefonverkäuferIn (Callcenter-MitarbeiterIn))
Telekomunikačný inzerent (TelekommunikationswerberIn)
Telesales Executive (m/f) (Telesales Executive (m/w))
Tele Sales Professional (m/f) (Tele Sales Professional (m/w))

Agent B2B call centra (B2B-Callcenter-AgentIn)

Anketár v prieskume (InterviewerIn in der Umfrageforschung)
Anketár v call centre (InterviewerIn in einem Callcenter)
Prieskum verejnej mienky v call centre (MeinungsbefragerIn in einem Callcenter)

Prichádzajúci agent call centra (Callcenter-AgentIn Inbound)
Príjemca hovoru (m/f) (Calltaker (m/w))

Cudzojazyčný telefónny operátor (FremdsprachentelefonistIn)
Núdzový telefónny operátor (NotruftelefonistIn)
Telefónny operátor v poruchovej službe (TelefonistIn im Pannendienst)
Telefónny operátor v call centre taxi (TelefonistIn in einer Taxirufzentrale)

Recepčný (Zamestnanec call centra) (EmpfangssekretärIn (Callcenter-MitarbeiterIn))
Ďalekotlač (FernschreiberIn)

Súvisiace profesie

(Verwandte Berufe)

- Pracovník podpory IT (IT-Support-MitarbeiterIn)
- Tajomník (SekretärIn)

Pridelenie profesijným oblastiam a skupinám BIS

(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)

Kancelária, marketing, financie, právo, bezpečnosť (Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit)

- **Sekretariát, obchodná pomoc (Sekretariat, Kaufmännische Assistenz)**

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

- Podpora, školenia, poradenstvo a predaj IT (IT-Support, -Schulung, -Beratung und -Vertrieb)

Pridelenie do pracovnej klasifikácie AMS (šestmiestne)

(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))

- 414117 Telemarketer (Telefonverkäufer/in)
- 415102 Agent call centra (m / f) (Callcenter-Agent (m./w.))
- 415103 Zamestnanec call centra (Callcenter-Mitarbeiter/in)
- 415104 Vedúci tímu call centra (Callcenter-Teamleiter/in)
- 450101 Telegraf (Fernschreiber/in)
- 450102 Operátor (Telefonist/in)
- 450103 Núdzový telefónny operátor v poruchovej službe (Notruftelefonist/in im Pannendienst)
- 760173 Manažér call centra (Callcenter-Leiter/in)

Informácie v odbornom lexiku

(Informationen im Berufslexikon)

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

Informácie vo výcvikovom kompase

(Informationen im Ausbildungskompass)

-  Zamestnanec call centra (Callcenter-MitarbeiterIn)

powered by Google Translate

Text bol automaticky preložený z nemčiny. Nemecké výrazy sú uvedené v zátvorkách.

TÁTO SLUŽBA MÔŽE OBSAHOVAŤ PREKLADY POSKYTOVANÉ spoločnosťou GOOGLE. GOOGLE ZRIEKA AKÚKOL'VEK ZODPOVEDNOSŤ V SÚVISLOSTI S PREKLADMI, VÝRAZNÝMI ALEBO IMPLIKOVANÝMI, VRÁTANE VŠETKÝCH ZODPOVEDNOSTÍ ZA PRESNOSŤ, SPOĽAHLIVOSŤ A AKÚKOL'VEK SPRÁVNU ZODPOVEDNOSŤ ZA ÚČINNOSŤ NA TRHU A ODMIETNUTIE.

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.

Tento profesionálny profil bol aktualizovaný 08. Juli 2026 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 08. Juli 2026.)