

Zaposleni v klicnem centru (Callcenter-MitarbeiterIn)

Im BIS anzeigen



Glavne dejavnosti (Haupttätigkeiten)

Zaposleni v klicnem centru vodijo telefonske pogovore z obstoječimi ali potencialnimi strankami in drugimi kontakti podjetja. Posredujejo informacije, obravnavajo reklamacije, se dogovorijo za povratne klice ali posredujejo klicatelje želeni kontaktni osebi. Ta dejavnost je pogosto kombinirana s funkcijo recepcije na vhodu v podjetje. To se imenuje vhodna funkcija, kar pomeni, da zaposleni v klicnem centru sprejemajo samo klice. V outbound funkciji aktivno kličete stranke, npr. B. v okviru telefonske prodaje ali javnomnenjskih raziskav. Vaše naloge lahko vključujejo tudi stik s strankami prek klepeta v živo in dopisovanje po e-pošti. Odgovorni so tudi za manjše administrativne naloge, kot sta dodeljevanje in pošiljanje 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.

Dohodek (Einkommen)

Zaposleni v klicnem centru zasluži od 1.970 do 2.480 evrov bruto na mesec (Callcenter-MitarbeiterInnen verdienen ab 1.970 bis 2.480 Euro brutto pro Monat).

Glede na stopnjo kvalifikacije je lahko začetna plača višja (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):


- Vajeništvo in pomožni poklic : 1.970 do 2.000 evro bruto (Anlern- und Hilfsberuf: 1.970 bis 2.000 Euro brutto)
- Poklic s kratkim ali posebnim usposabljanjem : 1.990 do 2.480 evro bruto (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung: 1.990 bis 2.480 Euro brutto)
- Poklic na srednji poklicni šoli in tehničnem usposabljanju : 1.990 do 2.480 evro bruto (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 1.990 bis 2.480 Euro brutto)

Zaposlitvene možnosti (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Karierne priložnosti za zaposlene v klicnem centru so na voljo v službi za stranke v srednjih in velikih podjetjih v vseh panogah gospodarstva, pa tudi v podjetjih, ki opravljajo izključno naloge klicnega centra in delajo za več podjetij.

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 prosta delovna mesta (Aktuelle Stellenangebote)

.... v spletni službi za zaposlovanje AMS (eJob-Room): (... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room):) **118**  v sobo za e-delo AMS (zum AMS-eJob-Room)

Potrebne poklicne sposobnosti v oglasih

(In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Upravljanje pritožb (Beschwerdemanagement)
- Upravljanje odnosov s strankami (Customer Relationship Management)
- Vzdrževanje podatkov (Datenpflege)
- Enostavno pisarniško delo (Einfache Bürotätigkeiten)
- Vhodna telefonija (Inbound-Telefonie)
- Svetovanje strankam (Kundenberatung)
- Znanje o aplikacijah MS Office (MS Office-Anwendungskenntnisse)
- Pridobivanje novih strank (Neukundenakquisition)
- Odhodna telefonija (Outbound-Telefonie)
- Obdelava pritožbe (Reklamationsbearbeitung)
- Telefonski nasveti (Telefonische Beratung)
- Intervju po telefonu (Telefonische Interviewdurchführung)
- Telemarketing (Telefonmarketing)
- Usklajevanje sestankov (Terminkoordination)

Druga poklicna znanja

(Weitere berufliche Kompetenzen)

Osnovne poklicne sposobnosti

(Berufliche Basiskompetenzen)

- Znanje o uporabi pisarniške programske opreme (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse)
- Spretnosti klicnega centra (Callcenterkenntnisse)
- Spretnosti podpore strankam (Kundenbetreuungskenntnisse)

Tehnično strokovno znanje

(Fachliche berufliche Kompetenzen)

- Poznavanje poslovne programske opreme (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
 - Industrijska programska oprema (Branchenspezifische Unternehmenssoftware) (z. B. Programska oprema klicnega centra (Callcenter-Software), Sistem zahtev za ukrepanje (Action Request System))
 - Medindustrijska poslovna programska oprema (Branchenübergreifende Unternehmenssoftware) (z. B. Programska oprema za upravljanje naročil (Auftragsmanagement-Software))
- Pisarniške in administrativne sposobnosti (Büro- und Verwaltungskenntnisse)
 - Administrativno pisarniško delo (Administrative Bürotätigkeiten) (z. B. Recepcija (Empfang), Usklajevanje sestankov (Terminkoordination), Enostavno pisarniško delo (Einfache Bürotätigkeiten))
 - Telefonska usposobljenost (Telefonierkompetenz) (z. B. Telefoniranje (Telefonieren), Pomoč pri imeniku (Telefonauskunft))
- Spretnosti klicnega centra (Callcenterkenntnisse)
 - Vhodna telefonija (Inbound-Telefonie) (z. B. Sprejem napak (Störungsannahme), Storitve za stranke v klicnem centru (Kundenbetreuung im Callcenter))
 - Odhodna telefonija (Outbound-Telefonie) (z. B. Telefonska prodaja (Telefonverkauf), Telemarketing (Telefonmarketing))
- Spretnosti e-trgovine (E-Commerce-Kenntnisse)
 - Programska oprema za e-trgovino (E-Commerce-Software) (z. B. Delovanje spletnih platform za rezervacije (Bedienung von Online-Buchungsplattformen))
- Znanje o uporabi IT (EDV-Anwendungskenntnisse)
 - Delovanje lastne programske opreme (Bedienung von betriebsinterner Software)
 - Vzdrževanje podatkov (Datenpflege) (z. B. Zbiranje podatkov (Datenerfassung), Upravljanje podatkov o strankah (Verwalten von Kundendaten))
 - Poznavanje uporabe intraneta (Intranet-Anwendungskenntnisse)

- Znanje o uporabi pisarniške programske opreme (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse) (z. B. Poznavanje aplikacij Excel (Excel-Anwendungskenntnisse), Znanje o aplikacijah MS Office (MS Office-Anwendungskenntnisse), Znanje o uporabi preglednic (Tabellenkalkulationsprogramme-Anwendungskenntnisse), Znanje uporabe Worda (Word-Anwendungskenntnisse))
- Znanje tujih jezikov (Fremdsprachenkenntnisse)
 - Angleščina (Englisch)
- Poznavanje delovnih pravnih podlag (Kenntnis berufsspezifischer Rechtsgrundlagen)
 - Poklicno pravo (Berufsspezifisches Recht) (z. B. Osnove prava varstva podatkov (Grundlagen des Datenschutzrechts))
- Poznavanje znanstvenih metod dela (Kenntnis wissenschaftlicher Arbeitsmethoden)
 - Metode raziskovanja (Befragungsmethoden) (z. B. CATI (CATI))
- Spretnosti podpore strankam (Kundenbetreuungskenntnisse)
 - Storitve za stranke (Kundenservice) (z. B. Storitve za stranke na platformah za pregled (Kundenservice auf Bewertungsplattformen), E-pošta storitve za stranke (E-Mail-Kundenservice), Telefonska služba za stranke (Telefon-Kundenservice))
 - Upravljanje pritožb (Beschwerdemanagement) (z. B. Obdelava pritožbe (Reklamationsbearbeitung))
 - Svetovalna usposobljenost (Beratungskompetenz) (z. B. Podatki o izdelku (Produktinformation), Telefonski nasveti (Telefonische Beratung))
- Tržno znanje (Marketingkenntnisse)
 - Neposredno trženje (Direktmarketing) (z. B. Stiki (Kontakten))
- Obdelava (Sachbearbeitung)
 - Obdelava naročila (Auftragsabwicklung) (z. B. Vnos naročila (Auftragserfassung), Obdelava naročila (Auftragsbearbeitung))
- Prodajno znanje (Verkaufskennntnisse)
- Prodajno znanje (Vertriebskenntnisse)
 - Pridobivanje novih strank (Neukundenakquisition)

Splošne poklicne sposobnosti

(Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- Prijaznost (Freundlichkeit)
- Toleranca na frustracije (Frustrationstoleranz)
- Komunikacijske sposobnosti (Kommunikationsstärke)
- Usmerjenost k strankam (Kundenorientierung)
- Pripravljenost na učenje (Lernbereitschaft)
 - Hitro razumevanje (Schnelle Auffassungsgabe)
- Skupinsko delo (Teamfähigkeit)
 - Sposobnost sporov (Konfliktfähigkeit)
- Prodajni talent (Verkaufstalent)
- Zanesljivost (Zuverlässigkeit)

Digitalne veščine glede na DigComp

(Digitale Kompetenzen nach DigComp)

1 Osnovno		2 samozaposlena		3 Napredno		4 Visoko specializirani	
<p>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.</p>							

**Podrobne informacije o digitalnih veščinah
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)**

Področje pristojnosti	Stopnje usposobljenosti od ... do ...								Opis
0 - Osnove, dostop in digitalno razumevanje	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 - Ravnanje z informacijami in podatki	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 in sodelovanje	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 - Ustvarjanje, produkcija in objava	1	2	3	4	5	6	7	8	Callcenter-MitarbeiterInnen können digitale Informationen und Daten in bestehende digitale Anwendungen einpflegen.
4 - Varnost in trajnostna raba virov	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 - Reševanje problemov, inovativnost in stalno 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.

**Usposabljanje, certifikati, nadaljnje usposabljanje
(Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)**

**Tipične stopnje spretnosti
(Typische Qualifikationsniveaus)**

- Vajeništvo in pomožni poklic (Anlern- und Hilfsberuf)
- Poklic s kratkim ali posebnim usposabljanjem (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung)
- Poklic na srednji poklicni šoli in tehničnem usposabljanju (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)

**Usposabljanje
(Ausbildung)**

Anlernen im Betrieb

- Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

BMS - Berufsbildende mittlere Schule 

- Kaufmännische Berufe
- Wirtschaftliche Berufe

Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge

- Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

Potrdila in kvalifikacije (Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse)

- ICDL (ICDL)

Nadaljnje izobraževanje

(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

Znanje nemščine po 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.

Dodatne strokovne informacije (Weitere Berufsinfos)

Delovno okolje (Arbeitsumfeld)

- Večerna služba (Abenddienst)
- Delo na zaslonu (Arbeit am Bildschirm)
- Delo pod časovnim pritiskom (Arbeit unter Zeitdruck)
- Visok psihološki stres (Hohe psychische Belastung)
- Domača pisarna (Home Office)
- Stalna telefonska komunikacija (Ständige Telefonkommunikation)
- Stalen stik z ljudmi (Ständiger Kontakt mit Menschen)
- Stalno sedenje (Ständiges Sitzen)

Vprašalnik o kompetencah (Berufsspezialisierungen zur Vermittlung)

Agent klicnega centra (m/ž) (Callcenter Agent (m/w))
Vodja klicnega centra (Callcenter-LeiterIn)
Vodja ekipe klicnega centra (Callcenter-TeamleiterIn)
Teleprinter (FernschreiberIn)
Telefonist za nujne primere (NotruftelefonistIn)
Telemarketer (Zaposleni v klicnem centru) (TelefonverkäuferIn (Callcenter-MitarbeiterIn))

Strokovne specializacije (Berufsspezialisierungen)

Izhodni agent klicnega centra (Callcenter-AgentIn Outbound)
Operater klicnega centra (Callcenter-TelefonistIn)
Agent klicnega centra (m/ž) (Callcenter Agent (m/w))
Kontakt Tracer (m/ž) (Contact Tracer (m/w))
Svetovalec za vročo linijo (Hotline-BeraterIn)

Vodja kanala v klicnem centru (Channel-ManagerIn in einem Callcenter)
Vodja službe za stranke (Customer Service-ManagerIn)
Vodja službe za stranke (Kundenservice-ManagerIn)

Zaposleni za pomoč strankam (Customer Care-MitarbeiterIn)
Agent centra za pomoč uporabnikom (m/ž) (Customer Care Center Agent (m/w))
Svetovalec za pomoč strankam (m/ž) (Customer Care Consultant (m/w))
Agent za pomoč strankam (Customer Service-AgentIn)
Pomočnik za pomoč strankam (Customer Service-AssistentIn)
Zaposleni v službi za pomoč uporabnikom (Helpdesk-MitarbeiterIn)
Zaposleni za Outbound Customer Care (MitarbeiterIn für Outbound Customer Care)
Zaposleni v servisnem centru (Servicecenter-MitarbeiterIn)
Telefonska podpora strankam (TelefonischeR KundInnenbetreuerIn)
Telefonski stik s stranko (TelefonischeR KundInnenkontakterIn)

Administrator klicnega centra (Callcenter-AdministratorIn)
Vodja klicnega centra (Callcenter-LeiterIn)
Nadzornik klicnega centra (Callcenter-SupervisorIn)
Vodja ekipe klicnega centra (Callcenter-TeamleiterIn)
Projektni kontrolor v klicnih centrih (m/ž) (Project Controller in Callcenters (m/w))

Zaposleni za odnose s strankami (Customer Relationship-MitarbeiterIn)
Zaposleni za Outbound Telesales (MitarbeiterIn für Outbound Telesales)
Telemarketer (Zaposleni v klicnem centru) (TelefonverkäuferIn (Callcenter-MitarbeiterIn))
Telekomunikacijski oglaševalec (TelekommunikationswerberIn)
Direktor teleprodaje (m/ž) (Telesales Executive (m/w))
Teleprodajalec (m/ž) (Tele Sales Professional (m/w))

Agent klicnega centra B2B (B2B-Callcenter-AgentIn)

Anketar v anketni raziskavi (InterviewerIn in der Umfrageforschung)
Anketar v klicnem centru (InterviewerIn in einem Callcenter)
Javnomenjska anketa v klicnem centru (MeinungsbefragerIn in einem Callcenter)

Agent klicnega centra prihaja (Callcenter-AgentIn Inbound)
Telefonist (m/ž) (Calltaker (m/w))

Telefonistka v tujih jezikih (FremdsprachentelefonistIn)
Telefonist za nujne primere (NotruftelefonistIn)
Telefonist v službi za okvare (TelefonistIn im Pannendienst)
Telefonistka v taksi klicnem centru (TelefonistIn in einer Taxirufzentrale)

Receptor (Zaposleni v klicnem centru) (EmpfangssekretärIn (Callcenter-MitarbeiterIn))
Teleprinter (FernschreiberIn)

Sorodni poklici

(Verwandte Berufe)

- Zaposleni pri informacijski podpori (IT-Support-MitarbeiterIn)
- Tajnik (SekretärIn)

Dodelitev poklicnim območjem in skupinam BIS

(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)

Pisarna, trženje, finance, pravo, varnost (Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit)

- **Sekretariat, komercialna pomoč (Sekretariat, Kaufmännische Assistenz)**

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

- IT podpora, usposabljanje, svetovanje in prodaja (IT-Support, -Schulung, -Beratung und -Vertrieb)




Dodelitev poklicni klasifikaciji AMS (šestmestna)

(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))


- 414117 Telemarketer (Telefonverkäufer/in)
- 415102 Zastopnik klicnega centra (m / ž) (Callcenter-Agent (m./w.))
- 415103 Zaposleni v klicnem centru (Callcenter-Mitarbeiter/in)
- 415104 Vodja ekipe klicnega centra (Callcenter-Teamleiter/in)
- 450101 Telegraf (Fernschreiber/in)
- 450102 Operater (Telefonist/in)
- 450103 Telefonski operater v sili v službi za okvaro (Notruftelefonist/in im Pannendienst)
- 760173 Upravitelj klicnega centra (Callcenter-Leiter/in)

Informacije v poklicnem leksikonu

(Informationen im Berufslexikon)

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

Informacije v kompasu za vadbo
(Informationen im Ausbildungskompass)

-  Zaposleni v klicnem centru (Callcenter-MitarbeiterIn)

 powered by **Google Translate**

Besedilo je bilo samodejno prevedeno iz nemščine. Nemški izrazi so navedeni v oklepajih.

Ta storitev lahko vključuje prevode, ki jih ponuja GOOGLE. GOOGLE ZAVRJAVA VSAKO ODGOVORNOST V ZVEZI S PREVODI, IZRESNO ALI IMPLICIRANO, VKLJUČUJOČO VSAKO ODGOVORNOST ZA TOČNOST, ZANESLJIVOST IN KAKRŠNO NAKLJUČNO ODGOVORNOST ZA UČINKOVITOST TRGA IN 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.

Ta profesionalni profil je bil posodobljen 21. November 2025 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 21. November 2025.)