

Співробітник колл-центру (м/ж) (Callcenter-MitarbeiterIn)

Im BIS anzeigen



Основні види діяльності (Haupttätigkeiten)

Співробітники колл-центру проводять телефонні переговори з існуючими або потенційними клієнтами та іншими контактними особами компанії. Вони надають інформацію, розглядають скарги, організовують зворотні дзвінки або переадресовують абонентів до потрібної контактної особи. Ця діяльність часто поєднується з функцією прийому на вході в компанію. Це називається вхідною функцією, тобто тут працівники колл-центру лише приймають дзвінки. У вихідній функції вони активно дзвонять клієнтам, напр. Б. в контексті телефонних продажів чи опитувань громадської думки. Ваші завдання також можуть включати контакт з клієнтами через чат і листування електронною поштою. Вони також відповідають за менші адміністративні завдання, такі як розподіл і відправлення пошти.

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.

Дохід (Einkommen)

Співробітник колл-центру (м/ж) заробляє від 1.970 до 2.480 євро бруто на місяць (Callcenter-MitarbeiterInnen verdienen ab 1.970 bis 2.480 Euro brutto pro Monat).

Залежно від рівня кваліфікації стартовий оклад також може бути вищим (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):


- Напівкваліфікована та некваліфікована професія : від 1.970 до 2.000 євро бруто (Anlern- und Hilfsberuf: 1.970 bis 2.000 Euro brutto)
- Професія з короткою або спеціальною підготовкою : від 1.990 до 2.480 євро бруто (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung: 1.990 bis 2.480 Euro brutto)
- Професія з середньою професійно-технічною освітою : від 1.990 до 2.480 євро бруто (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 1.990 bis 2.480 Euro brutto)

Можливості працевлаштування (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Кар'єрні можливості для співробітників колл-центру доступні в службі обслуговування клієнтів у середніх і великих компаніях у всіх секторах економіки, а також у компаніях, які виконують виключно завдання колл-центру та працюють на кілька компаній.

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.

Актуальні вакансії (Aktuelle Stellenangebote)

... в онлайн-сервісі працевлаштування AMS (eJob-Room): (... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room):) [121](#)  до кімнати електронних вакансій AMS (zum AMS-eJob-Room)

Професійні навички, запитувані в оголошеннях (In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Управління скаргами (Beschwerdemanagement)
- Управління відносинами з клієнтами (Customer Relationship Management)
- Ведення даних (Datenpflege)
- Проста офісна діяльність (Einfache Bürotätigkeiten)
- Вхідна телефонія (Inbound-Telefonie)
- Консультації клієнтів (Kundenberatung)
- Знання програм MS Office (MS Office-Anwendungskenntnisse)
- Залучення нових клієнтів (Neukundenakquisition)
- Вихідна телефонія (Outbound-Telefonie)
- Розгляд скарг (Reklamationsbearbeitung)
- Телефонна консультація (Telefonische Beratung)
- Проведення співбесіди по телефону (Telefonische Interviewdurchführung)
- Телемаркетинг (Telefonmarketing)
- Узгодження призначення (Terminkoordination)

Інші професійні навички (Weitere berufliche Kompetenzen)

Базові професійні навички (Berufliche Basiskompetenzen)

- Знання офісного програмного забезпечення (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse)
- Навички колл-центру (Callcenterkenntnisse)
- Навички підтримки клієнтів (Kundenbetreuungskennntnisse)

Технічні професійні навички (Fachliche berufliche Kompetenzen)

- Знання програмного забезпечення бізнес-додатків (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
 - Спеціальне програмне забезпечення для бізнесу (Branchenspezifische Unternehmenssoftware) (z. B. Програмне забезпечення колл-центру (Callcenter-Software), Система запиту на дію (Action Request System))
 - Міжгалузеве програмне забезпечення для бізнесу (Branchenübergreifende Unternehmenssoftware) (z. B. Програмне забезпечення для керування замовленнями (Auftragsmanagement-Software))
- Офісні та адміністративні навички (Büro- und Verwaltungskennntnisse)
 - Адміністративне діловодство (Administrative Bürotätigkeiten) (z. B. Прийом (Empfang), Узгодження призначення (Terminkoordination), Проста офісна діяльність (Einfache Bürotätigkeiten))
 - Навички телефонування (Telefonierkompetenz) (z. B. Телефон (Telefonieren), Довідник запитів (Telefonauskunft))
- Навички колл-центру (Callcenterkenntnisse)
 - Вхідна телефонія (Inbound-Telefonie) (z. B. прийняття несправності (Störungsannahme), Обслуговування клієнтів в call-центрі (Kundenbetreuung im Callcenter))
 - Вихідна телефонія (Outbound-Telefonie) (z. B. Продаж по телефону (Telefonverkauf), Телемаркетинг (Telefonmarketing))
- Навички електронної комерції (E-Commerce-Kenntnisse)
 - Програмне забезпечення для електронної комерції (E-Commerce-Software) (z. B. Діючі платформи онлайн-бронювання (Bedienung von Online-Buchungsplattformen))
- Знання застосування ІТ (EDV-Anwendungskenntnisse)
 - Експлуатація власного програмного забезпечення (Bedienung von betriebsinterner Software)
 - Ведення даних (Datenpflege) (z. B. Збір даних (Datenerfassung), Управління клієнтськими даними)

(Verwalten von Kundendaten))

- Знання інтранет-додатків (Intranet-Anwendungskennntnisse)
- Знання офісного програмного забезпечення (Bürosoftware-Anwendungskennntnisse) (з. В. Знання програми Excel (Excel-Anwendungskennntnisse), Знання програм MS Office (MS Office-Anwendungskennntnisse), Навички роботи з електронними таблицями (Tabellenkalkulationsprogramme-Anwendungskennntnisse), Знання застосування Word (Word-Anwendungskennntnisse))
- Знання іноземних мов (Fremdsprachenkennntnisse)
 - Англійська (Englisch)
- Знання посадових правових основ (Kenntnis berufsspezifischer Rechtsgrundlagen)
 - Професійне законодавство (Berufsspezifisches Recht) (з. В. Основи законодавства про захист інформації (Grundlagen des Datenschutzrechts))
- Знання методів наукової роботи (Kenntnis wissenschaftlicher Arbeitsmethoden)
 - Методи опитування (Befragungsmethoden) (з. В. CATI (CATI))
- Навички підтримки клієнтів (Kundenbetreuungskennntnisse)
 - Обслуговування клієнтів (Kundenservice) (з. В. Обслуговування клієнтів на платформах оглядів (Kundenservice auf Bewertungsplattformen), Обслуговування клієнтів електронною поштою (E-Mail-Kundenservice), Обслуговування клієнтів по телефону (Telefon-Kundenservice))
 - Управління скаргами (Beschwerdemanagement) (з. В. Розгляд скарг (Reklamationsbearbeitung))
 - Консультаційна компетентність (Beratungskompetenz) (з. В. Інформація про продукт (Produktinformation), Телефонна консультація (Telefonische Beratung))
- Маркетингові навички (Marketingkennntnisse)
 - Прямий маркетинг (Direktmarketing) (з. В. Контакти (Kontakten))
- обробки (Sachbearbeitung)
 - Обробка замовлення (Auftragsabwicklung) (з. В. Введення замовлення (Auftragserfassung), Обробка замовлення (Auftragsbearbeitung))
- Навички продажів (Verkaufskennntnisse)
- Навички продажів (Vertriebskennntnisse)
 - Залучення нових клієнтів (Neukundenakquisition)

Передача професійних навичок

(Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- доброзичливість (Freundlichkeit)
- Толерантність до фрустрації (Frustrationstoleranz)
- Міцність зв'язку (Kommunikationsstärke)
- Клієнтоорієнтованість (Kundenorientierung)
- бажання вчитися (Lernbereitschaft)
 - Швидке розуміння (Schnelle Auffassungsgabe)
- Вміння працювати в команді (Teamfähigkeit)
 - Уміння впоратися з конфліктом (Konfliktfähigkeit)
- Талант продажів (Verkaufstalent)
- Надійність (Zuverlässigkeit)

**Цифрові навички згідно з DigComp
(Digitale Kompetenzen nach DigComp)**

1 Основний	2 Незалежні	3 Розширений	4 Високоспеціалізовані
<p>Опис: 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>			

**Детальна інформація про цифрові навички
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)**

Сфера компетенції	Рівень(и) навичок від ... до ...								Опис
	1	2	3	4	5	6	7	8	
0 - Основи, доступ і цифрове розуміння	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 - Обробка інформації та даних	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 - Спілкування, взаємодія та співпраця	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 - Створення, виготовлення та публікація	1	2	3	4	5	6	7	8	Callcenter-MitarbeiterInnen können digitale Informationen und Daten in bestehende digitale Anwendungen einpflegen.
4 - Безпека та стале використання ресурсів	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 - Вирішення проблем, інновації та безперервне навчання	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.

**Навчання, сертифікати, підвищення кваліфікації
(Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)**

Типові рівні кваліфікації

(Typische Qualifikationsniveaus)

- Напівкваліфікована та некваліфікована професія (Anlern- und Hilfsberuf)
- Професія з короткою або спеціальною підготовкою (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung)
- Професія з середньою професійно-технічною освітою (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)

Освіта

(Ausbildung)

Anlernen im Betrieb

- Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

BMS - Berufsbildende mittlere Schule

- Kaufmännische Berufe
- Wirtschaftliche Berufe

Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge

- Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

Сертифікати та ступені підготовки (Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse)

- ICDL (ICDL)

Неперервна освіта

(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

Знання німецької мови згідно 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-verbale Kommunikation oft auch sehr gute Sprachkenntnisse gefordert.

Додаткова інформація про роботу (Weitere Berufsinfos)

Робоче середовище (Arbeitsumfeld)

- вечірня служба (Abenddienst)
- Робота на екрані (Arbeit am Bildschirm)
- Робота під тиском часу (Arbeit unter Zeitdruck)
- Висока психічна напруга (Hohe psychische Belastung)
- домашній офіс (Home Office)
- Постійний телефонний зв'язок (Ständige Telefonkommunikation)
- Постійний контакт з людьми (Ständiger Kontakt mit Menschen)
- Сидити весь час (Ständiges Sitzen)

Професійні спеціальності (Berufsspezialisierungen)

Вихідний агент кол-центру (Callcenter-AgentIn Outbound)

Оператор кол-центру (Callcenter-TelefonistIn)

Агент кол-центру (ч/ж) (Callcenter Agent (m/w))

Contact Tracer (ч/ж) (Contact Tracer (m/w))

Радник гарячої лінії (Hotline-BeraterIn)

Менеджер каналу в call-центрі (Channel-ManagerIn in einem Callcenter)

Менеджер по роботі з клієнтами (Customer Service-ManagerIn)

Менеджер по роботі з клієнтами (Kundenservice-ManagerIn)

Співробітник з обслуговування клієнтів (Customer Care-MitarbeiterIn)

Агент Центру обслуговування клієнтів (м/ж) (Customer Care Center Agent (m/w))

Консультант по роботі з клієнтами (м/ж) (Customer Care Consultant (m/w))

Агент із обслуговування клієнтів (Customer Service-AgentIn)

Асистент по роботі з клієнтами (Customer Service-AssistentIn)

Співробітник довідкової служби (Helpdesk-MitarbeiterIn)

Співробітник виїзного обслуговування клієнтів (MitarbeiterIn für Outbound Customer Care)

Працівник сервісного центру (Servicecenter-MitarbeiterIn)

Телефонна підтримка клієнтів (TelefonischeR KundInnenbetreuerIn)

Контактний телефон клієнта (TelefonischeR KundInnenkontakterIn)

Адміністратор кол-центру (Callcenter-AdministratorIn)

Менеджер кол-центру (Callcenter-LeiterIn)

Супервайзер кол-центру (Callcenter-SupervisorIn)
Керівник групи кол-центру (Callcenter-TeamleiterIn)
Контролер проекту в Call Centers (м/ж) (Project Controller in Callcenters (m/w))

Співробітник по роботі з клієнтами (Customer Relationship-MitarbeiterIn)
Співробітник відділу зовнішніх телепродажів (MitarbeiterIn für Outbound Telesales)
Телемаркетинг (TelefonverkäuferIn)
Рекламодавець телекомунікацій (TelekommunikationswerberIn)
Керівник відділу телепродажів (м/ж) (Telesales Executive (m/w))
Професіонал з телепродажів (м/ж) (Tele Sales Professional (m/w))

Агент кол-центру B2B (B2B-Callcenter-AgentIn)

Інтерв'юер в опитуванні (InterviewerIn in der Umfrageforschung)
Інтерв'юер в кол-центрі (InterviewerIn in einem Callcenter)
Опитувач громадської думки в кол-центрі (MeinungsbefragerIn in einem Callcenter)

Вхідний агент кол-центру (Callcenter-AgentIn Inbound)
Викликувач (ч/ж) (Calltaker (m/w))

Іноземний телефоніст (FremdsprachentelefonistIn)
Оператор телефонної служби екстреної допомоги (NotruftelefonistIn)
Телефоніст в службу поломки (TelefonistIn im Pannendienst)
Телефоніст в кол-центр таксі (TelefonistIn in einer Taxirufzentrale)

Приймач (EmpfangssekretärIn)
Телепринтер (FernschreiberIn)

Суміжні професії (Verwandte Berufe)

- Співробітник ІТ-підтримки (м/ж) (IT-Support-MitarbeiterIn)
- Секретар (м/ж) (SekretärIn)

Розподіл у BIS професійних зон та верхніх груп (Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)

Офіс, Маркетинг, Фінанси, Юридична, Безпека (Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit)

- Секретаріат, комерційний помічник (Sekretariat, Kaufmännische Assistenz)

Електротехніка, електроніка, телекомунікації, ІТ (Elektrotechnik, Elektronik, Telekommunikation, IT)




- ІТ-підтримка, навчання, консультації та продажі (IT-Support, -Schulung, -Beratung und -Vertrieb)

Віднесення до класифікації професій AMS (шість цифр)


(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechststeller))

- 414117 Телепродавець (Telefonverkäufer/in)
- 415102 Агент колл-центру (чоловік/жінка) (Callcenter-Agent (m./w.))
- 415103 Співробітник колл-центру (Callcenter-Mitarbeiter/in)
- 415104 Керівник колл-центру (Callcenter-Teamleiter/in)
- 450101 Телеграфіст (Fernschreiber/in)
- 450102 Телефоніст (Telefonist/in)
- 450103 Оператор екстреного виклику служби аварії (Notruftelefonist/in im Pannendienst)
- 760173 Менеджер колл-центру (Callcenter-Leiter/in)

**Інформація у професійному словнику
(Informationen im Berufslexikon)**

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

**Інформація в навчальному компасі
(Informationen im Ausbildungskompass)**

-  Співробітник колл-центру (м/ж) (Callcenter-MitarbeiterIn)

 powered by **Google Translate**

Текст був автоматично перекладений з німецької. Німецькі терміни вказані в дужках.
ЦЯ ПОСЛУГА МОЖЕ МІСТИТИ ПЕРЕКЛАДИ, НАДАНІ GOOGLE. GOOGLE ВІДМОВЛЯЄТЬСЯ ВСІХ ГАРАНТІЙ,
ЯВНИХ ЧИ НЕПРЯМАЮЧИХ, ЩОДО ПЕРЕКЛАДОВ, ВКЛЮЧАЮЧИ БУДЬ-ЯКІ ГАРАНТІЇ ТОЧНОСТІ,
НАДІЙНОСТІ ТА БУДЬ-ЯКИХ НЕПРЯМАХ ГАРАНТІЙ ПРОДАЖНОСТІ, ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ТА
ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ДЛЯ N.

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.

Цей професійний профіль було оновлено 21. November 2025 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 21.
November 2025.)