TelefonistIn_xxx

Im BIS anzeigen

Haupttätigkeiten
TelefonistInnen leiten von außen kommende Telefongespräche zu FirmenmitarbeiterInnen weiter oder vereinbaren Rückrufe. Oft ist diese Tätigkeit mit einer Empfangsfunktion beim Firmeneingang verbunden. Weiters sind sie für kleinere administrativen Tätigkeiten wie Postzuteilung, -frankierung, -aufgabe usw. zuständig.

Beschäftigungsmöglichkeiten
TelefonistInnen arbeiten in mittleren und großen Unternehmen aller Wirtschaftszweige.

Aktuelle Stellenangebote
.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room): **0** zum AMS-eJob-Room

Weitere berufliche Kompetenzen

Berufliche Basiskompetenzen
- Callcenterkenntnisse
- Einfache Bürotätigkeiten
- Telefonmarketing

Fachliche berufliche Kompetenzen
- Büro- und Verwaltungskenntnisse
  - Administrative Bürotätigkeiten (z. B. Empfang, Terminkoordination, Einfache Bürotätigkeiten)
  - Telefonierkompetenz (z. B. Telefonieren, Telefonauskunft)
- Callcenterkenntnisse
  - Inbound-Telefonie
  - Störungsannahme
- EDV-Anwendungskenntnisse
  - Datenpflege (z. B. Datenerfassung)
  - Bürosoftware-Anwendungskenntnisse (z. B. Tabellenkalkulationsprogramme-Anwendungskenntnisse, Textverarbeitungsprogramme-Anwendungskenntnisse, Office-Pakete-Anwendungskenntnisse, E-Mail-Programme-Anwendungskenntnisse)
- Kenntnis berufsspezifischer Rechtsgrundlagen
  - Berufsspezifische Normen und Richtlinien (z. B. Callcenter-Norm EN 15838)
- Kundenbetreuungskenntnisse
  - Beratungskompetenz (z. B. Telefonische Beratung)
- Vertriebskenntnisse
  - NeukundInnenakquisition

Überfachliche berufliche Kompetenzen
- Diskretion
- Freundlichkeit
- Kommunikationsstärke
- Kundenorientierung
- Lernbereitschaft
  - Schnelle Auffassungsgabe
- Serviceorientierung
- Teamfähigkeit

Digitale Kompetenzen nach DigComp

1 Grundlegend		2 Selbstständig		3 Fortgeschritten		4 Hoch spezialisiert	

Beschreibung: TelefonistInnen sind vor allem in der Lage, alltägliche digitale Anwendungen und Geräte zur Kommunikation, Zusammenarbeit und Dokumentation zu nutzen und berufsspezifische digitale Geräte und Anlagen zu bedienen. Sie erkennen Probleme und können standardisierte Lösungen anwenden. Außerdem kennen sie die betrieblichen Datensicherheitsregeln und können diese einhalten.

Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen

Kompetenzbereich	Kompetenzstufe(n) von ... bis ...								Beschreibung
0 - Grundlagen, Zugang und digitales Verständnis	1	**2**	**3**	4	5	6	7	8	TelefonistInnen können allgemeine und berufsspezifische digitale Anwendungen (z. B. Chatbots, Formularmanagementsysteme) und Geräte in alltäglichen Situationen bedienen und anwenden.
1 - Umgang mit Informationen und Daten	**1**	**2**	3	4	5	6	7	8	TelefonistInnen können für einfache arbeitsrelevante Daten und Informationen recherchieren, vergleichen, beurteilen und in der Arbeitssituation anwenden.
2 - Kommunikation, Interaktion und Zusammenarbeit	1	2	**3**	**4**	5	6	7	8	TelefonistInnen können alltägliche und betriebsspezifische digitale Geräte in komplexen Arbeitssituationen zur Kommunikation, Zusammenarbeit und Dokumentation einsetzen.
3 - Kreation, Produktion und Publikation	1	**2**	**3**	4	5	6	7	8	TelefonistInnen können digitale Informationen und Daten in bestehende digitale Anwendungen einpflegen.
4 - Sicherheit und nachhaltige Ressourcennutzung	1	**2**	**3**	4	5	6	7	8	TelefonistInnen sind sich der Bedeutung des Datenschutzes und der Datensicherheit bewusst, kennen die grundlegenden betrieblichen Regeln und halten sie ein.
5 - Problemlösung, Innovation und Weiterlernen	1	**2**	**3**	4	5	6	7	8	TelefonistInnen 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.

Ausbildung, Weiterbildung, Qualifikation

Typische Qualifikationsniveaus

- Anlern- und Hilfsberuf

Weiterbildung

Fachliche Weiterbildung Vertiefung

- Sachbearbeitung

- Auftragsbearbeitung
- Bestellwesen
- Buchhaltung
- Korrespondenzabwicklung
- Lagerwirtschaft
- Office Management
- Projektassistenz
- Bürokommunikation

Fachliche Weiterbildung Aufstiegsperspektiven
- Ausbildung zum/zur Office ManagerIn
- Außerordentliche Lehrabschlussprüfung
- ECDL Advanced
- Lehre - Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe
- Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge - Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

Bereichsübergreifende Weiterbildung
- Beschwerdemanagement
- Datenpflege in CRM-Systemen
- Fremdsprachen
- Gesprächsführung
- MS Office

Weiterbildungsveranstalter
- Betriebsinterne Schulungen
- Schulungszentrum Fohnsdorf
- Erwachsenenbildungseinrichtungen und Online-Lernplattformen

Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse
- ECDL

Deutschkenntnisse nach GERS
B1 Durchschnittliche bis B2 Gute Deutschkenntnisse
Sie assistieren in der Büroarbeit und sind vor allem in der Vermittlung und Weiterleitung von Telefonaten tätig. Sie sollten daher sicheres mündliches Deutsch beherrschen. Gerade am Telefon sind aufgrund des Wegfalls der non-verbalen Kommunikation oft auch sehr gute Sprachkenntnisse gefordert.

Weitere Berufsinfos

Einkommen
TelefonistIn_xxx verdienen ab 1.560 Euro brutto pro Monat:
- Anlern- und Hilfsberuf: 1.560 bis 1.860 Euro brutto

Arbeitsumfeld
- Hilfstätigkeit
- Ständige Telefonkommunikation
- Ständiger Kontakt mit Menschen
- Ständiges Sitzen

Verwandte Berufe
- Bürohilfskraft (m/w)
- Callcenter-MitarbeiterIn
- RezeptionistIn

Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen

Informationen im Berufslexikon

- TelefonistIn_xxx

Informationen im Ausbildungskompass

- TelefonistIn_xxx