Callcenter-MitarbeiterIn

Im BIS anzeigen

Haupttätigkeiten
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.

Beschäftigungsmöglichkeiten
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.

Aktuelle Stellenangebote
.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room): **248** zum AMS-eJob-Room

In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen
- Beschwerdemanagement
- Customer Relationship Management
- Datenpflege
- Einfache Bürotätigkeiten
- Helpdesk
- Inbound-Telefonie
- KundInnenberatung
- MS Office-Anwendungskenntnisse
- NeukundInnenakquisition
- Outbound-Telefonie
- Reklamationsbearbeitung
- Telefonische Beratung
- Telefonische Interviewdurchführung
- Telefonmarketing
- Terminkoordination

Weitere berufliche Kompetenzen

Berufliche Basiskompetenzen
- Bürosoftware-Anwendungskenntnisse
- Callcenterkenntnisse
- Kundenbetreuungskenntnisse

Fachliche berufliche Kompetenzen
- Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse
  - Branchenspezifische Unternehmenssoftware (z. B. Callcenter-Software, Action Request System)
  - Branchenübergreifende Unternehmenssoftware (z. B. Auftragsmanagement-Software)
- Büro- und Verwaltungskenntnisse
  - Administrative Bürotätigkeiten (z. B. Empfang, Terminkoordination, Einfache Bürotätigkeiten)

  - Telefonierkompetenz (z. B. Telefonieren, Telefonauskunft)
- Callcenterkenntnisse
  - Helpdesk
  - Inbound-Telefonie
  - KundInnenbetreuung im Callcenter
  - Outbound-Telefonie
  - Störungsannahme
  - Telefonmarketing
  - Telefonverkauf
- E-Commerce-Kenntnisse
  - E-Commerce-Software (z. B. Bedienen von Online-Buchungsplattformen)
- EDV-Anwendungskenntnisse
  - Bedienung von betriebsinterner Software
  - Datenpflege (z. B. Datenerfassung, Verwalten von Kundendaten)
  - Intranet-Anwendungskenntnisse
  - Bürosoftware-Anwendungskenntnisse (z. B. Tabellenkalkulationsprogramme-Anwendungskenntnisse, Textverarbeitungsprogramme-Anwendungskenntnisse, Office-Pakete-Anwendungskenntnisse, E-Mail-Programme-Anwendungskenntnisse)
- Fremdsprachenkenntnisse
  - Englisch
- Kenntnis berufsspezifischer Rechtsgrundlagen
  - Berufsspezifisches Recht (z. B. Grundlagen des Datenschutzrechts)
- Kenntnis wissenschaftlicher Arbeitsmethoden
  - Befragungsmethoden (z. B. CATI)
- Kundenbetreuungskenntnisse
  - Fachberatung (z. B. Produktinformation)
  - Beschwerdemanagement (z. B. Reklamationsbearbeitung)
  - Beratungskompetenz (z. B. Telefonische Beratung)
- Marketingkenntnisse
  - Direktmarketing (z. B. Kontakten)
- Sachbearbeitung
  - Auftragsabwicklung (z. B. Auftragserfassung)
- Verkaufskenntnisse
  - KundInnenservice (z. B. KundInnenservice auf Bewertungsplattformen, E-Mail-KundInnenservice, Telefon-KundInnenservice)
- Vertriebskenntnisse
  - NeukundInnenakquisition

Überfachliche berufliche Kompetenzen

- Freundlichkeit
- Frustrationstoleranz
- Kommunikationsstärke
- Kundenorientierung
- Lernbereitschaft
  - Schnelle Auffassungsgabe
- Teamfähigkeit
  - Konfliktfähigkeit
- Zuverlässigkeit

Digitale Kompetenzen nach DigComp

1 Grundlegend		2 Selbstständig		3 Fortgeschritten		4 Hoch spezialisiert	

Beschreibung: 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.

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	Callcenter-MitarbeiterInnen können allgemeine und berufsspezifische digitale Anwendungen (z. B. Chatbots, Digitales Dokumentenmanagement, Formularmanagementsysteme) und Geräte in alltäglichen Situationen bedienen und anwenden.
1 - Umgang mit Informationen und Daten	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 - Kommunikation, Interaktion und Zusammenarbeit	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 - Kreation, Produktion und Publikation	1	**2**	**3**	4	5	6	7	8	Callcenter-MitarbeiterInnen können digitale Informationen und Daten in bestehende digitale Anwendungen einpflegen.
4 - Sicherheit und nachhaltige Ressourcennutzung	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 - Problemlösung, Innovation und Weiterlernen	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.

Ausbildung, Weiterbildung, Qualifikation

Typische Qualifikationsniveaus

- Anlern- und Hilfsberuf
- Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung

- Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung

Ausbildung
Anlernen im Betrieb
- Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

BMS - Berufsbildende mittlere Schule NQR IV
- Kaufmännische Berufe
- Wirtschaftliche Berufe

Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge
- Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

Weiterbildung
Fachliche Weiterbildung Vertiefung
- Datenerhebung
- Office Management
- Supervising
- Telefonische Interviewdurchführung
- Verkaufspsychologie
- Wissensmanagement
- Vertrieb
- Marketing
- KundInnenakquisition

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

Bereichsübergreifende Weiterbildung
- Beschwerdemanagement
- Callcenter-Software
- Datenpflege in CRM-Systemen
- Fremdsprachen
- Gesprächsführung
- KundInnenbetreuung im Callcenter
- Verkaufstechnik

Weiterbildungsveranstalter
- Betriebsinterne Schulungen
- Schulungszentrum Fohnsdorf
- Erwachsenenbildungseinrichtungen und Online-Lernplattformen
- BHS - Kaufmännische Berufe
- BHS - Wirtschaftliche Berufe

Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse
- Aptis-Zertifikat
- ECDL

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.

Weitere Berufsinfos

Einkommen
Callcenter-MitarbeiterInnen verdienen ab 1.680 Euro brutto pro Monat. Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen:

- Anlern- und Hilfsberuf: 1.680 bis 1.770 Euro brutto
- Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 1.750 bis 2.030 Euro brutto
- Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung: 1.750 bis 2.030 Euro brutto

Arbeitsumfeld

- Abenddienst
- Arbeit am Bildschirm
- Arbeit unter Zeitdruck
- Hohe psychische Belastung
- Home Office
- Ständige Telefonkommunikation
- Ständiger Kontakt mit Menschen
- Ständiges Sitzen

Berufsspezialisierungen
Callcenter-AgentIn Outbound
Callcenter-TelefonistIn
Callcenter Agent (m/w)
Contact Tracer (m/w)
Hotline-BeraterIn

Channel-ManagerIn in einem Callcenter
Customer Service-ManagerIn
Kundenservice-ManagerIn

Customer Care-MitarbeiterIn
Customer Care Center Agent (m/w)
Customer Care Consultant (m/w)
Customer Service-AgentIn
Customer Service-AssistentIn
Helpdesk-MitarbeiterIn
MitarbeiterIn für Outbound Customer Care
Servicecenter-MitarbeiterIn
TelefonischeR KundInnenbetreuerIn
TelefonischeR KundInnenkontakterIn

Callcenter-AdministratorIn
Callcenter-LeiterIn
Callcenter-SupervisorIn
Callcenter-TeamleiterIn
Project Controller in Callcenters (m/w)

Customer Relationship-MitarbeiterIn
MitarbeiterIn für Outbound Telesales
TelefonverkäuferIn
TelekommunikationswerberIn
Telesales Executive (m/w)
Tele Sales Professional (m/w)

B2B-Callcenter-AgentIn

InterviewerIn in einem Callcenter
MeinungsbefragerIn in einem Callcenter

Callcenter-AgentIn Inbound
Calltaker (m/w)

FremdsprachentelefonistIn
NotruftelefonistIn
TelefonistIn im Pannendienst
TelefonistIn in einer Taxirufzentrale

EmpfangssekretärIn
FernschreiberIn

Verwandte Berufe
- IT-Support-MitarbeiterIn
- SekretärIn

Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen
Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit
- **Sekretariat, Kaufmännische Assistenz**

Elektrotechnik, Elektronik, Telekommunikation, IT
- IT-Support, -Schulung, -Beratung und -Vertrieb

Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller)
- 414117 Telefonverkäufer/in
- 415102 Callcenter-Agent (m./w.)
- 415103 Callcenter-Mitarbeiter/in
- 415104 Callcenter-Teamleiter/in
- 450101 Fernschreiber/in
- 450102 Telefonist/in
- 450103 Notruftelefonist/in im Pannendienst
- 760173 Callcenter-Leiter/in

Informationen im Berufslexikon
- Callcenter Agent (m/w) (Kurz-/Spezialausbildung)
- Callcenter Agent (m/w) (Schule)
- InterviewerIn (Kurz-/Spezialausbildung)

Informationen im Ausbildungskompass
- Callcenter-MitarbeiterIn