

TelefonistIn

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): **82**  zum AMS-eJob-Room

In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen

- Auftragsabwicklung
- Einfache Bürotätigkeiten
- Empfang
- Inbound-Telefonie
- MS Office-Anwendungskenntnisse
- Outbound-Telefonie
- Reklamationsbearbeitung
- Telefonieren
- Telefonmarketing
- Terminkoordination

Weitere berufliche Kompetenzen

Berufliche Basiskompetenzen

- Callcenterkenntnisse
- Einfache Bürotätigkeiten
- Telefonmarketing

Fachliche berufliche Kompetenzen

- Büro- und Verwaltungskennntnisse
 - 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, E-Mail-Programme-Anwendungskenntnisse)
- Kenntnis berufsspezifischer Rechtsgrundlagen
 - Berufsspezifische Normen (z. B. Callcenter-Norm EN 15838)
- KundInnenbetreuungskennntnisse
 - Beratungskompetenz (z. B. Telefonische Beratung)
- Vertriebskennntnisse
 - NeukundInnenakquisition

Überfachliche berufliche Kompetenzen

- Diskretion
- Freundlichkeit
- Kommunikationsstärke
- KundInnenorientierung
- Lernbereitschaft
 - Schnelle Auffassungsgabe
- Serviceorientierung
- Teamfähigkeit

Ausbildung, Weiterbildung, Qualifikation

Typische Qualifikationsniveaus

- Anlern- und Hilfsberuf

Ausbildung

Informelle Ausbildung

- Anlernen im Betrieb

Weiterbildung

Fachliche Weiterbildung Vertiefung

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

Fachliche Weiterbildung Aufstiegsperspektiven

- Aufbaulehrgänge zur BHS-Matura - Kaufmännische Berufe
- Aufbaulehrgänge zur BHS-Matura - Wirtschaftliche Berufe
- 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
- BHS - Kaufmännische Berufe

- BHS - Wirtschaftliche Berufe
- Erwachsenenbildungseinrichtungen wie BFI, WIFI, VHS usw.
- Schulungszentrum Fohnsdorf

Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse

- ECDL

Deutschkenntnisse

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

Mindestgehalt für BerufseinsteigerInnen lt. typisch anwendbaren Kollektivverträgen ab Euro 1310 bis 1740 brutto pro Monat.

Arbeitsumfeld

- Hilfstätigkeit
- Ständige Telefonkommunikation
- Ständiger KundInnenkontakt
- Ständiges Sitzen

Berufsspezialisierungen

Contact Tracer (m/w) (TelefonistIn)
TelefonzentralemitarbeiterIn

FremdsprachentelefonistIn

NotruftelefonistIn

TelegrafistIn

TelefonistIn im Pannendienst
TelefonistIn in einer Taxirufzentrale

Outbound-TelefonistIn

EmpfangssekretärIn (Anlern- und Hilfsberufe Büro)
FernschreiberIn
RezeptionistIn (TelefonistIn)

Calltaker (m/w)

Verwandte Berufe

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

Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen

Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit

- **Anlern- und Hilfsberufe Büro**

Reinigung, Hausbetreuung, Anlern- und Hilfsberufe

- Anlern- und Hilfsberufe Büro

Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller)

- 450101 Fernschreiber/in
- 450102 Telefonist/in
- 450103 Notruftelefonist/in im Pannendienst

Informationen im Berufslexikon

-  TelefonistIn

Informationen im Ausbildungskompass

-  TelefonistIn