

Das Beruflexikon ist ein Online-Informationstool des AMS und bietet umfassende Berufsinformationen zu fast 1.800 Berufen in Österreich. Informieren Sie sich unter www.beruflexikon.at zu Berufsanforderungen, Beschäftigungsperspektiven und Einstiegsgehältern sowie zu Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

Callcenter Agent (w)

Callcenter Agent (m)

INHALT

Tätigkeitsmerkmale.....	1
Siehe auch.....	2
Anforderungen.....	2
Beschäftigungsmöglichkeiten.....	2
Aussichten.....	2
Ausbildung.....	3
Durchschnittliches Bruttoeinstiegsgehalt.....	3
Impressum.....	3

TÄTIGKEITSMERKMALE

Callcenter Agents erbringen unterschiedlichste Dienstleistungen am Telefon. Sie nehmen eingehende Telefongespräche an, beantworten Kundenanfragen oder erteilen Auskünfte. Manche Anliegen, wie z.B. Reklamationen, leiten sie zur Bearbeitung an die zuständige Abteilung oder Ansprechperson weiter. Sie vermitteln auch Gespräche innerhalb des Unternehmens oder nach außen.

Weiters rufen Callcenter Agents KundInnen auch aktiv an, z.B. im Rahmen von Telefonverkäufen. Darüber hinaus übernehmen sie unterschiedliche Aufgaben, wie z.B. Weck- und Benachrichtigungsdienste, oder führen Meinungsumfragen für Markt- und Meinungsforschungsunternehmen durch. Sie aktualisieren Kundendaten in Datenbanken und bearbeiten Kundenanfragen per E-Mail oder im Live-Chat. Zudem übernehmen Callcenter Agents oftmals auch die Bearbeitung der Post und leiten E-Mails an die verantwortlichen Stellen und Personen weiter.

Typische Tätigkeiten sind z.B.:

- Anrufe entgegennehmen
- Kundenfragen beantworten
- Gespräche weiterleiten
- Bestellungen und Reklamationen aufnehmen
- Beratungs- und Verkaufsgespräche führen
- Markt- und Meinungsumfragen durchführen
- Post und E-Mails bearbeiten

SIEHE AUCH

- [Callcenter Agent \(m/w\) \(Mittlere/Höhere Schulen\)](#)

ANFORDERUNGEN

- EDV-Anwendungskennnisse
- Freude am Beraten
- Freude am Kontakt mit Menschen
- Gerne im Büro arbeiten
- Guter Gehörsinn
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit
- Selbstständiges Arbeiten
- Serviceorientierung

BESCHÄFTIGUNGSMÖGLICHKEITEN

Die Einsatzbereiche für Callcenter Agents sind vielfältig. Beschäftigungsmöglichkeiten bieten z.B.:

- Unternehmen verschiedener Branchen
- Callcenter und Direktmarketingunternehmen
- Kundenserviceabteilungen von großen Unternehmen und öffentlichen Institutionen
- Markt- und Meinungsforschungsinstitute
- Telefonauskunftstellen
- Banken
- Versicherungen
- Öffentliche Institutionen

AUSSICHTEN

Die Aufgaben der Büroassistenten haben sich in den letzten Jahren gewandelt und erweitert, wodurch auch die Anforderungen an die Qualifikationen steigen. Langfristig wird erwartet, dass viele Bürohilfstätigkeiten durch neue digitale Möglichkeiten und Organisationsformen ersetzt werden. In diesem Berufsfeld sind oft AllrounderInnen gefragt, die Aufgaben und Prozesse koordinieren und dabei selbstständig Entscheidungen treffen.

Die wirtschaftlichen Auswirkungen der Corona-Krise im Bürobereich sind je nach Branche des Unternehmens unterschiedlich. Viele Unternehmen haben von der Möglichkeit der Kurzarbeit Gebrauch gemacht oder mussten Personal kündigen. Diese Maßnahmen betrafen insbesondere Bürohilfskräfte. Daher ist in diesen Bereichen mit leicht rückläufigen Beschäftigungszahlen zu rechnen.

Gut qualifizierte Callcenter Agents, die über ein professionelles Ausdrucksvermögen verfügen, sind vor allem in großen Unternehmen gefragt. Fremdsprachenkenntnisse können darüber hinaus zu verbesserten Perspektiven am Arbeitsmarkt beitragen.

AUSBILDUNG

Es gibt keine gesetzlich geregelte Ausbildung für diesen Beruf. Die nötigen Kenntnisse und Fertigkeiten werden betriebsintern oder durch Kurzausbildungen vermittelt. Vorteilhaft sind eine gute Allgemeinbildung sowie einschlägige Berufserfahrungen, z.B. als VersicherungsvertreterIn oder VerkäuferIn.

Mögliche Kurzausbildungen bietet z.B. das BFI im Rahmen des Kurses "[Telefonieren - gewusst wie!](#)". In diesem Kurs wird in 20 Unterrichtseinheiten ein professionelles und kundenfreundliches Verhalten am Telefon geschult.

Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten im Bereich Telefonieren bietet auch das WIFI, z.B. im Rahmen des Kurses "[Beschwerdemanagement am Telefon](#)", indem in 16 Lehreinheiten der professionelle Umgang mit Beschwerden erlernt wird.

DURCHSCHNITTLICHES BRUTTOEINSTIEGSGEHALT

€ 1.470,- bis k.A. *

* Die Gehaltsangaben entsprechen den Bruttogehältern bzw. Bruttolöhnen beim Berufseinstieg. Achtung: meist beziehen sich die Angaben jedoch auf ein Berufsbündel und nicht nur auf den einen gesuchten Beruf. Datengrundlage sind die entsprechenden Mindestgehälter in den Kollektivverträgen (Stand: Juli 2018). Eine Übersicht über alle Einstiegsgehälter finden Sie unter www.gehaltskompass.at. Die **Mindest-Löhne** und **Mindest-Gehälter** sind in den **Branchen-Kollektivverträgen** geregelt. Die aktuellen kollektivvertraglichen **Lohn- und Gehaltstafeln** finden Sie in den **Kollektivvertrags-Datenbanken** des **Österreichischen Gewerkschaftsbundes (ÖGB)** (<http://www.kollektivvertrag.at>) und der **Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ)** (<http://www.wko.at/service/kollektivvertraege.html>).

IMPRESSUM

Für den Inhalt verantwortlich:

Arbeitsmarktservice
Dienstleistungsunternehmen des öffentlichen Rechts
Treustraße 35-43
1200 Wien
E-Mail: ams.abi@ams.at

Stand der PDF-Generierung: 26.10.22

Die aktuelle Fassung der Berufsinformationen ist im Internet unter www.beruflexikon.at verfügbar!