

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-Agentin (Telefonistin) Callcenter-Agent (Telefonist)

Arbeitsmarkttrend: steigend ↑

INHALT

| | |
|---|---|
| Tätigkeitsmerkmale..... | 1 |
| Anforderungen..... | 1 |
| Beschäftigungsmöglichkeiten..... | 2 |
| Aussichten..... | 2 |
| Ausbildung..... | 2 |
| Durchschnittliches Bruttoeinstiegsgehalt..... | 2 |
| Impressum..... | 2 |

TÄTIGKEITSMERKMALE

Callcenter-Agents erbringen unterschiedlichste Dienstleistungen am Telefon. Sie nehmen von außen kommende Telefongespräche an, beantworten Kundenanfragen oder erteilen Auskünfte. Manche Anliegen, wie z.B. Reklamationen, leiten sie zur Bearbeitung weiter. Sie rufen KundInnen auch aktiv an, z.B. im Rahmen von Telefonverkauf. Darüber hinaus übernehmen sie unterschiedliche Aufgaben, wie z.B. Weck- und Benachrichtigungsdienste, oder führen Meinungsumfragen für Markt- und Meinungsforschungsunternehmen durch. Sie aktualisieren auch Kundendaten in Datenbanken und bearbeiten Kundenanfragen per E-Mail oder im Live-Chat.

ANFORDERUNGEN

- Durchsetzungsvermögen
- Freude am Beraten
- Freude am Kontakt mit Menschen
- Gerne am Computer arbeiten
- Kommunikationsfähigkeit
- Psychische Belastbarkeit
- Serviceorientierung

BESCHÄFTIGUNGSMÖGLICHKEITEN

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

- Callcenter und Direktmarketingunternehmen
- Kundenserviceabteilungen von großen Unternehmen und öffentlichen Institutionen
- Marktforschungsunternehmen
- Telefonauskunft
- Ämter und Behörden

AUSSICHTEN

Die Berufsaussichten sind stabil. Zwar wurden einige Callcenter aus Kostengründen ins Ausland verlegt, dennoch gibt es in diesem Bereich immer noch Möglichkeiten für QuereinsteigerInnen eine Beschäftigung zu finden. Wichtig dabei sind Redegewandtheit, Frustrationstoleranz sowie Beschwerdemanagement. Kenntnisse in den Bereichen Online-Marketing, Social Media und Live-Chat können die Berufsaussichten verbessern.

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 sind z.B.:

- bfi: "Telefonieren verbindet - smart telefonieren"
Dauer: 8 Unterrichtseinheiten
- WIFI: "Beschwerdemanagement am Telefon"
Dauer: 16 Lehreinheiten

DURCHSCHNITTLICHES BRUTTOEINSTIEGSGEHALT

€ 1.470,- bis k.A. *

Datengrundlage sind die entsprechenden Kollektivverträge (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: 08.03.19

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