

# Callcenter-Agent (m./w.)

## BERUFSBESCHREIBUNG

Callcenter-Agents (m./w.) arbeiten in der Kundenbetreuung von großen Unternehmen des Handels- und Dienstleistungssektors oder von öffentlichen Institutionen. Häufig sind sie das Bindeglied zwischen KundInnen und Unternehmen. Sie nehmen Anrufe entgegen und erteilen Auskünfte, beraten die KundInnen und nehmen Aufträge entgegen. Die Anrufe werden automatisch gereiht und den einzelnen MitarbeiterInnen zugeteilt. In manchen Unternehmen betreiben die Callcenter-Agents aktiven Telefonverkauf (Telemarketing) oder führen telefonische Umfragen durch (z. B. für Marktforschungsinstitute). Sie arbeiten zusammen mit BerufskollegInnen in Großräumen mit vielen Telefonarbeitsplätzen.

## Ausbildung

Für diesen Beruf gibt es keine spezielle Ausbildung. Callcenter-MitarbeiterInnen erlangen ihre Kompetenzen meist durch betriebsinterne und -externe Trainingsangebote.

## Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Anrufe entgegennehmen, Auskünfte erteilen, Beratungsgespräche führen
- Bestellungen und Reklamationen annehmen
- Anrufe, Anfragen und Sachverhalte (computerunterstützt) protokollieren
- Protokolle (computerunterstützt) an die betroffenen Stellen weiterleiten (z. B. technischer Dienst/technisches Service)
- Kundendaten in Datenbanken eintragen
- telefonische Verkaufsgespräche führen
- telefonische Markt- und Meinungsumfragen durchführen

## Anforderungen

- gute Stimme
- gutes Hörvermögen
- Datensicherheit und Datenschutz
- gute Deutschkenntnisse
- gute rhetorische Fähigkeit
- Repräsentationsvermögen
- Argumentationsfähigkeit / Überzeugungs-fähigkeit
- Bereitschaft zum Zuhören
- Hilfsbereitschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kritikfähigkeit
- Kundinnen- / Kundenorientierung
- Verhandlungsgeschick
- Verkaufstalent
- Aufmerksamkeit
- Belastbarkeit / Resilienz
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Geduld
- Selbstbeherrschung
- Selbstvertrauen / Selbstbewusstsein
- Organisationsfähigkeit