

Callcenteragent/in

Berufstyp	Aus- bzw. Weiterbildungsberuf
Ausbildungsart	Schulische Aus- bzw. Weiterbildung an unterschiedlichen Bildungseinrichtungen (intern geregelt)
Ausbildungsdauer	Unterschiedlich, je nach Bildungsangebot, Unterrichtszeit (Vollzeit/Teilzeit) und Lernform
Lernorte	Bildungseinrichtung und ggf. Praktikumsbetrieb



■ Was macht man in diesem Beruf?

Callcenteragenten und -agentinnen nehmen im Inbound-Bereich Anrufe von Kunden und Kundinnen an, informieren und beraten diese bzw. nehmen Bestellungen oder Reklamationen entgegen. Sie protokollieren Sachverhalte und erarbeiten Problemlösungen. Dabei hängt ihr Aufgabenschwerpunkt vom angebotenen Produkt bzw. von der Dienstleistung ab.

Callcenteragenten und -agentinnen beantworten auch im E-Mail-Support z.B. Kundenanfragen. Darüber hinaus rufen sie im Verkauf von Waren und Dienstleistungen sowie in der Kundenakquise auch potenzielle Kunden bzw. Kundinnen an, stellen neue Produkte und Dienstleistungen vor und versuchen diese zu verkaufen. Zudem arbeiten sie auch bei telefonischen Verbraucherumfragen mit.

■ Wo arbeitet man?

Beschäftigungsbetriebe:

Callcenteragenten und -agentinnen sind beschäftigt

- in Call- und Contactcentern

Arbeitsorte:

Callcenteragenten und -agentinnen arbeiten meist

- in Großraumbüros
- an einem Einzelarbeitsplatz
- in einer Kabine

Sie arbeiten ggf. auch

- im Homeoffice bzw. mobil

■ Welche Vorbildung wird erwartet?

Rechtlich ist keine bestimmte Vorbildung vorgeschrieben. Die Bildungseinrichtungen legen eigene Zugangskriterien fest. In der Regel sind Deutschkenntnisse in Wort und Schrift erforderlich.

■ Worauf kommt es an?

Anforderungen:

- Konzentrationsfähigkeit und Sorgfalt (z.B. beim gleichzeitigen Suchen von Informationen im PC und Weiterführen des Kundengesprächs, beim Aufnehmen von Warenbestellungen)
- Kommunikationsfähigkeit und Kontaktbereitschaft (z.B. beim individuellen Eingehen auf Kundenäußerungen beim Telefonmarketing, beim Aufbauen von Kontakten bei Outbound-Telefonaten)
- Flexibilität und psychische Belastbarkeit (z.B. beim Einstellen auf verschiedene Kundentypen, beim Umgang mit hohem Gesprächsaufkommen und Zeitdruck)
- Verhandlungsgeschick und Durchsetzungsvermögen (z.B. bei telefonischen Verhandlungen mit Kunden/Kundinnen, für das überzeugende Argumentieren bei Verkaufsgesprächen)

Schulfächer:

- Deutsch (z.B. um Kundengespräche zu führen)
- Englisch und weitere Fremdsprachen (z.B. um mit fremdsprachiger Kundschaft zu kommunizieren)

■ Was verdient man in der Ausbildung?

Die Aus- bzw. Weiterbildung wird nicht vergütet.

Es können Kosten z.B. für Folgendes entstehen:

- auswärtige Unterbringung, Verpflegung und Fachliteratur
- Lehrgangsgebühren
- Prüfungsgebühren

■ Weitere Informationen



BERUFENET

Alles über die Welt der Berufe



Berufs
Informations
Zentrum

Bildung – Beruf – Arbeitsmarkt: Selbstinformation zu allen Themen an einem Ort



Bundesagentur für Arbeit

www.arbeitsagentur.de – Bei den **Dienststellen vor Ort** (Startseite) kann man z.B. einen Termin für ein Beratungsgespräch vereinbaren.

