Callcenter Agent (m./w./d.)

BERUFSBESCHREIBUNG

Callcenter Agents (m./w./d.) arbeiten in der Kundenbetreuung sowie im Reklamationswesen von großen Unternehmen der Handels- und Dienstleistungsbranche oder von öffentlichen Betrieben und Institutionen. Sie nehmen Anrufe entgegen und erteilen Auskünfte, beraten die Kundinnen und Kunden und nehmen Aufträge entgegen. Die Anrufe werden automatisch gereiht und den einzelnen Callcenter Agents (m./w./d.) zugeteilt. In manchen Unternehmen betreiben die Callcenter Agents (m./w./d.) auch aktiven Telefonverkauf (Telemarketing) oder führen telefonische Umfragen durch (z. B. für Marktforschungsinstitute). Sie arbeiten im Team mit Berufskolleginnen und -kollegen häufig in Großraumbüros mit vielen Telefonarbeitsplätzen.

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Anrufe entgegennehmen, Auskünfte erteilen, Beratungsgespräche führen
- Bestellungen und Reklamationen annehmen
- Anrufe, Anfragen und Sachverhalte (computerunterstützt) protokollieren
- Aufzeichnungen und Protokolle über den Gesprächsverlauf und den darin behandelten Anliegen führen
- Anrufe an entsprechende Stellen weiterleiten (z. B. technischer Dienst/technisches Service)
- Kundinnen-/Kundendaten in Datenbanken eintragen
- telefonische Verkaufsgespräche führen
- telefonische Markt- und Meinungsumfragen durchführen

Anforderungen

- gute Stimme
- gutes Hörvermögen

- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- gute Deutschkenntnisse
- gute rhetorische Fähigkeit
- Repräsentationsvermögen

- Argumentationsfähigkeit / Überzeugungsfähigkeit
- Bereitschaft zum Zuhören
- Hilfsbereitschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kritikfähigkeit
- Kund*innenorientierung
- Verhandlungsgeschick
- Verkaufstalent

- Aufmerksamkeit
- Belastbarkeit / Resilienz
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Geduld
- Selbstbeherrschung
- Selbstvertrauen / Selbstbewusstsein

- Organisationsfähigkeit
- systematische Arbeitsweise

Ausbildung

Für den Beruf Callcenter Agent gibt es keine spezielle Ausbildung. Call-Center-Mitarbeiter*innen erlangen ihre Kompetenzen in der Regel durch betriebsinterne Ausbildungen. Je nach konkreter Aufgabenstellung können beispielsweise verschiedene technische, kaufmännische oder auch psychologische Qualifikationen den Zugang erleichtern.

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft