

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

Weitere Informationen und Ausbildungsbetriebe unter <https://www.berufeerleben.at/berufe/1516>

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.

Anforderungen

Körperliche Anforderungen:

- gute Stimme
- gutes Hörvermögen

Fachkompetenz:

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

Sozialkompetenz:

- Argumentationsfähigkeit / Überzeugungsfähigkeit
- Bereitschaft zum Zuhören
- Hilfsbereitschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kritikfähigkeit

- Kund*innenorientierung
- Verhandlungsgeschick
- Verkaufstalent

Selbstkompetenz:

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

Methodenkompetenz:

- Organisationsfähigkeit
- systematische Arbeitsweise

Tätigkeiten und Aufgaben

- 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