

Call Center-Agent

Das Telefon klingelt, man hebt ab und hört zunächst eine Menge Hintergrundgeräusche, entfernte Stimmen, Großraumbüroatmosphäre. Die Erfahrung lehrt, jetzt ist ein Call Center in der Leitung und gleich wird eine mehr oder minder freundliche Floskel möglicherweise einen unerwünschten Werbeanruf einleiten oder eine Meinungsumfrage starten. So arbeitet ein so genanntes ‚Outbound‘-Call Center. Wenn man jedoch ein Problem mit beispielsweise einem neu erworbenen, technischen Objekt hat und die entsprechende Hotline anruft, so wird man irgendwann im ‚Inbound‘-Call Center der Herstellerfirma landen und dort mehr oder weniger gut beraten werden. In beiden Fällen spricht man mit einem Call Center Agenten, denn der ist das Bindeglied zwischen Unternehmen und Direktkunden oder Geschäftspartnern.

Call Center-Agenten haben keinen leichten Job. Sie sitzen im Großraumbüro mit Dutzenden anderer Headsetträgern, die genau das gleiche tun wie sie – telefonieren. Alle Gespräche und Sachverhalte müssen protokolliert werden, ein komplexes Computersystem verteilt und dokumentiert die Anrufe. Außerdem werden die Gespräche nach Dauer, Richtigkeit der Daten und Ergebnis ausgewertet.

Ein Supervisor überwacht die Arbeit der Agenten. In Call Centern wird meist im Schichtbetrieb gearbeitet, häufig mit einer 24 Stunden-Bereitschaft. Zwischen 120 bis 180 Telefonaten pro Schicht sind keine Seltenheit. In der Regel ist die Arbeit untertariflich bezahlt, im Outbound-Bereich werden häufig Provisionen pro erfolgreichem Abschluss statt eines Festgehalts bezahlt. Aufstiegchancen gibt es zum Teamleiter, Supervisor und je nach Firma in den 2nd level oder 3rd level Support oder andere Abteilungen.

Inhaltsverzeichnis

1 Aufgaben:	1
2 Persönliche Voraussetzungen	2
3 Ausbildung:	2
4 Literatur	2
5 Weblinks:	2

Aufgaben:

- Neukundengewinnung
- Kundenbindung
- Auftragsannahme
- Beratung bei Problemen mit Produkten oder Dienstleistungen
- Beschwerden
- Sendungsverfolgungen
- Optimierung des Vertriebs

Persönliche Voraussetzungen

- angenehme Telefonstimme
- Verkaufstalent
- Geduld
- Freundlichkeit
- Serviceorientierung
- starke Nerven
- hohe Frustrationstoleranz

Ausbildung:

Eine Berufsausbildung kann bei privaten Bildungsträgern absolviert werden und ist nicht nach dem Berufsbildungsgesetz anerkannt. Einige Lehrgangsanbieter sind mit einem Hauptschulabschluss zufrieden, andere hingegen erwarten eine abgeschlossene Berufsausbildung oder einige Jahre Berufserfahrung.

Die Dauer der Ausbildung hängt davon ab, ob die Inhalte in Teilzeit oder Vollzeit vermittelt wird. Entsprechend liegt die Ausbildungsdauer zwischen 3 und 10 Monaten. Oft gehört zur Ausbildung ein betriebliches Praktikum im Call Center eines Unternehmens. Die Inhalte der Berufsausbildung reichen von kundenorientierter Kommunikation bis zu kaufmännischen Grundlagen und der Vermittlung von Wissen in rechtlichen Fragen.

Literatur

[Call Center Management in der Praxis: Strukturen und Prozesse betriebswirtschaftlich optimieren: Prozesse und Strukturen betriebswirtschaftlich optimieren](#) von Stefan Helber und Raik Stolletz von Springer (26. November 2003)

[Call Center für Dummies](#) von Réal Bergevin und Uwe Thiemann von Wiley-VCH Verlag GmbH & Co. KGaA (9. Februar 2007)

[Praxishandbuch Call Center](#) von Jennifer Jahnke und Georg Rabbe von Books on Demand GmbH (2001)

[Call Center erfolgreich aufbauen: Planung Technik Personal Marketing](#) von Manfred Stockmann, Thomas M Steinle, Rolf Lohrmann und Claudio Felten von Hirschenverlag

Weblinks:

- [Überblick über Aufgaben eines Callcenters](#)
- [Überblick über Stellenprofile](#)
- [Berufsbild der Bundesagentur für Arbeit](#)
- [Video: Call-Center Agent](#)
- [Gehalts-Check](#)

