

# Call Center



Ein Arbeitsplatz - viele Berufe

# Ziel des Vortrags



Wir wollen aufzeigen, dass es sich bei der Tätigkeit in Call-Centern durchaus um eine respektable und qualifizierte Arbeit handelt, die Unternehmen dabei hilft, den direkten Draht zum Kunden zu finden!

# Was ist ein Call Center?

- Der direkte Draht zum Kunden.
- Eine Organisationsform, die sich geeigneter Technik (auf der Basis des Telefons) bedient um den Dialog mit dem Kunden effizient zu gestalten.
- Call Center gibt es in fast allen Branchen.
- Ein Call Center kann 5 aber auch 500 Mitarbeiter beschäftigen.

# Arten von Call Centern

- Inbound  
(behandelt ankommende Gespräche)
- Outbound  
(führt aktiv Gespräche nach aussen)
- Inhouse  
(Bereich eines Unternehmens)
- Outhouse  
(Dienstleister übernehmen die Aufträge)

# Warum betreiben Unternehmen Call Center?



- Bessere Erreichbarkeit
- Höhere Servicequalität
- Neue Kunden gewinnen und vorhandene Kunden an das Unternehmen binden
- Genauere Steuerung des Marketings
- Kosten senken
- Personal effizienter einsetzen

# Entwicklung der Beschäftigten

- In Deutschland arbeiten mehr als 185.000 Menschen in einem Call Center
- Bis Ende 2001 werden rund 80.000 weitere Arbeitsplätze in Call Centern entstehen
- Allein 1999 entstanden ca. 35.000 neue Arbeitsplätze

# Branchen mit hohem Call Center Anteil



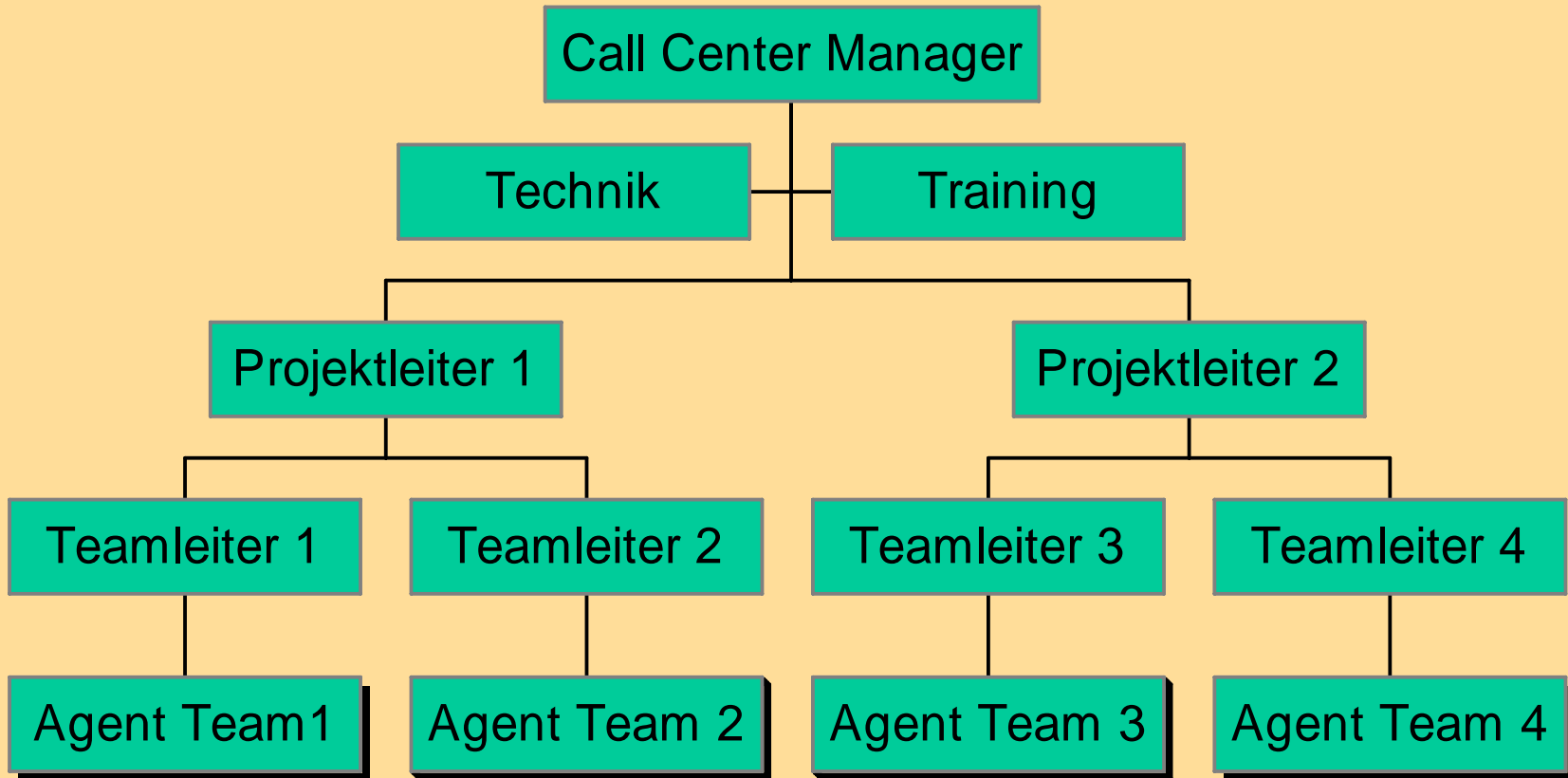
- Telekommunikation / EDV
- Finanzdienstleistung / Versicherung
- Handel
- Energieversorgung
- Markenartikelindustrie
- Medien
- Verkehr u. Touristik

# Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen



- Bildschirmarbeit
- Sprechzeug
- Arbeitsplätze häufig als „Inseln“
- Oft Schichtdienst, geregelt durch Dienstpläne
- Hoher Teilzeitanteil

# Beispiel für die Struktur





# Agent Inbound „Bestellannahme“

Die Hauptaufgabe sind die Beratung von Kunden, die Bearbeitung von Bestellungen über Telefon, E-Mail, Fax und zum Teil auch Brief sowie die Einarbeitung der Bestellungen in das EDV-System.

Klassisches Beispiel ist der Versandhandel.



# Agent Inbound „Info- / Helpline“

Ein Call Center-Mitarbeiter bei einer Info-Helpline beantwortet Fragen zum Beispiel zu Tarifen bei einer Telefongesellschaft.

Info-Helplines, häufig mit den Vorwahlen 0130, 0800 oder 0180, gibt es quer durch alle Branchen.



# Agent Inbound „technische Helpline“

Call Center-Agenten bei einer technischen Helpline benötigen für die Hilfe per Telefon Spezialwissen in bestimmten Gebieten, wie zum Beispiel EDV.

Die bekanntesten Beispiele für technische Helplines sind die Hotlines von EDV- und Softwarefirmen.



# Agent Outbound „Terminierung“

Der Agent ruft aktiv bei einem Kunden oder Interessenten an. Er stellt im Auftrag von Unternehmen A Unternehmen B ein Produkt bzw. eine Dienstleistung am Telefon vor und versucht einen Termin für einen Außendienstmitarbeiter zu vereinbaren.



# Agent Outbound „Direktverkauf“

Call Center Agents, die im Direktverkauf beschäftigt sind, rufen Kunden an und bieten ihnen ein Produkt oder eine Dienstleistung zum Kauf an. Ein klassisches Beispiel: Ein Vertrieb von Druckerpatronen erfasst systematisch die Bestellungen. Nach einigen Bestellungen weiß die Datenbank des Unternehmens, wann die Druckpatronen leer sind. Der Agent ruft an und bietet Ersatz an.



# Teamleiter

Zehn bis zwanzig Call Center-Mitarbeiter sind in der Regel in einer Gruppe zusammengefasst, die ein Teamleiter führt. Der Teamleiter ist für klassische Führungsaufgaben, wie zum Beispiel die Personal- und Urlaubsplanung, zuständig. Eine wichtige Aufgabe ist die Unterstützung der Mitarbeiter (Coaching).



# Projektleiter

Ein Projektleiter ist für die Koordinierung eines kompletten Projektes zuständig. Er hält bei Call-Center-Dienstleistern die Verbindung zum Auftraggeber. Daneben hat er häufig weitere Führungsaufgaben wie die Qualitätssicherung oder statistische Auswertungen.



# Call Center Manager

Ein Call Center-Manager ist als oberster Kopf für die Steuerung eines Call Centers zuständig. Diese Position wird bis heute in der Regel mit Quereinsteigern aus den Bereichen Personal und Marketing oder mit Nachwuchskräften, die in Seminaren geschult wurden, besetzt.

# Weitere Berufe und Tätigkeitsfelder



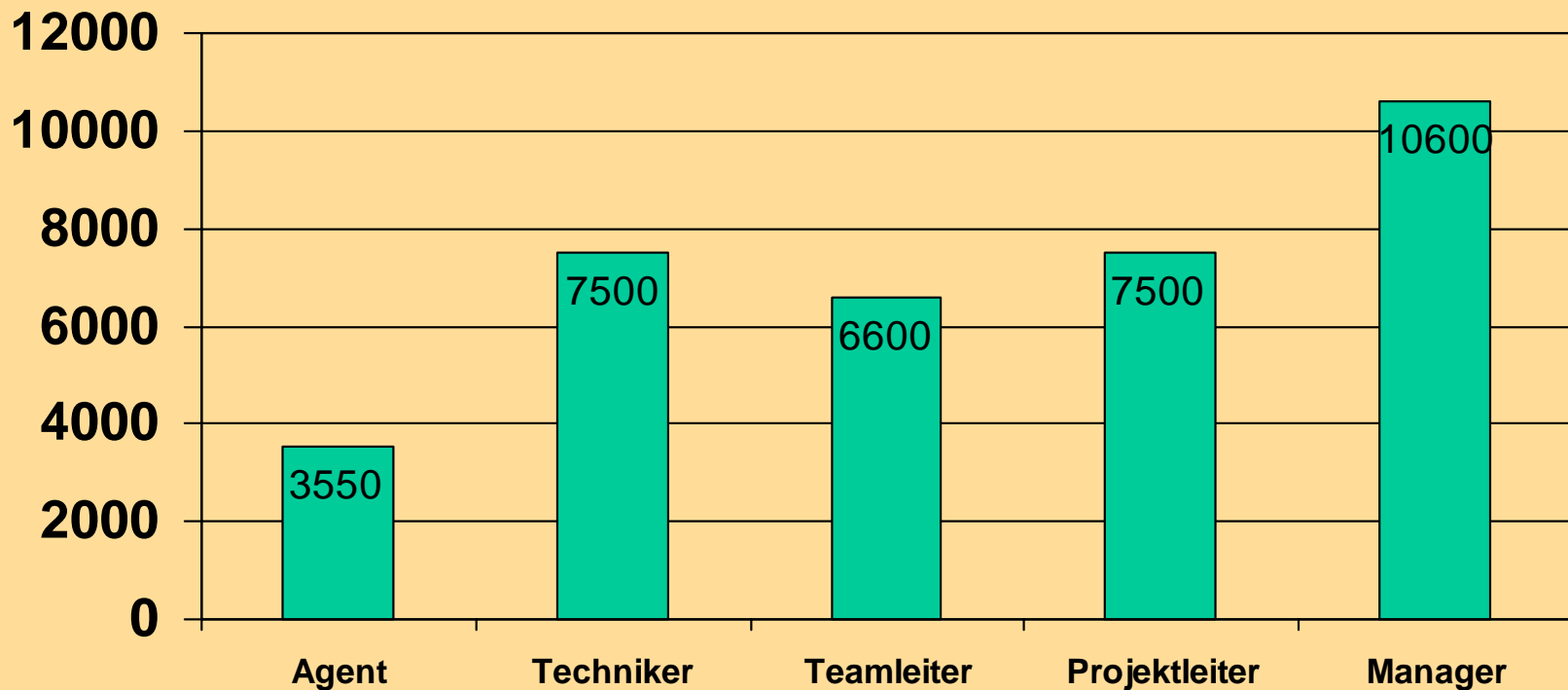
- „Blended Agents“
- EDV- / Telefontechniker
- Personaleinsatzplanung
- Qualitätsmanager
- Trainer / Coach
- Consultant

# Anforderungen

- Die erforderliche schulische oder fachliche Ausbildung und Berufserfahrung hängen von der jeweiligen Tätigkeit ab und können stark variieren.
- EDV-Anwender-Kenntnisse (z.B. MS-Office) werden in aller Regel erwartet.
- Gesucht werden offene, kontaktfreudige und selbstbewußte Mitarbeiter mit hoher Selbst- und Sozialkompetenz.
- Eine klare Stimme ist eine wichtige Voraussetzung, aber auch die Sinne von Auge und Ohr sollten geschärft sein.

# Verdienstmöglichkeiten

## Monatliche Durchschnittsgehälter 1999





# Ausbildung Agent

- Den Ausbildungsberuf des Call Center Agent gibt es derzeit nicht, meist wird betrieblich aus- und weitergebildet.
- Viele Industrie- und Handelskammern bieten zertifizierte Lehrgänge zum Call Center Agent an.
- Auch andere Bildungsträger offerieren solche Lehrgänge, oft in Zusammenarbeit mit Arbeitsämtern.



# Ausbildungsinhalte

- **Informationsverarbeitung, EDV-Training**
- Einblick in die **Dienstleistung Call Center**  
Branchenentwicklung, Telemarketing, Telefonanlage, Rufnummern und Telefonkosten
- **Serviceorientierte Kommunikation**  
Gesprächsführungstechniken,  
Verhalten am Telefon, Fragetechniken etc.
- **Kaufmännische Grundlagen**  
Zahlungsverkehr, Vertragsrecht und Datenschutz.
- **Training on the Job**  
50-70 Prozent.



# Ausbildung Führungskräfte

- Keine einheitliche Ausbildung (Quereinsteiger)
- Manche IHKs bieten hierzu Kurse
- Lehrgänge werden auch von privaten Trainingsinstituten angeboten
- Private Hochschulen
- Zwar gibt es keinen eigenen Studiengang, jedoch findet das Thema Call Center an den Universitäten mehr und mehr Beachtung

# Künftige Entwicklungen



- Einbindung Internet (Call-me, eMail)
- Sprachcomputer
- „Bots“
- CRM-Systeme
- Video-Callcenter



# Jobbörsen, Links

- Call Center Profi:  
[www.callcenterprofi.de](http://www.callcenterprofi.de)
- Call Center Akademie NRW:  
[www.callcenterakademie.de/](http://www.callcenterakademie.de/)
- Call Center Forum Deutschland e.V.:  
[www.call-center-forum.de/](http://www.call-center-forum.de/)
- Call Center-Seiten des DDV:  
[www.jobchance-callcenter.de/](http://www.jobchance-callcenter.de/)

Für Ihre Fragen und Anliegen stehe ich Ihnen  
gern zur Verfügung!



**Peter Höfl**

**Tel.: +49-(0)89-25 54 91 88**  
**eMail: [info@peter-hoefl.de](mailto:info@peter-hoefl.de)**  
**Web: [www.peter-hoefl.de](http://www.peter-hoefl.de)**