

## Call Center Agent



### Berufsbeschreibung

Unternehmen, welche Call Center beanspruchen, sind beispielsweise Banken, Versicherungen, Versandhäuser, Touristikunternehmen, Telekommunikationsanbieter, Verlage.

Call Center Agents wickeln am Telefon den Kundenkontakt ab, entweder in einem externen Call Center, das Aufträge für verschiedene Unternehmen ausführt, oder in einem firmeninternen Center. Ihr Arbeitsplatz ist modern ausgerüstet, mit PC und verbundener Telefonsprechanlage. Sie nehmen das Kundengespräch entgegen, informieren den Kunden zu Produkten, nehmen Bestellungen aber auch Beschwerden entgegen, leisten Supportdienste. Am Bildschirm können sie die notwendigen Informationen dazu abrufen. Sie kontaktieren aber auch Kunden oder potentielle Kunden, befragen die Menschen für Markt- und Meinungsforschung, führen Verkaufs- und Werbegespräche. Auch in schwierigen Situationen bleiben sie ruhig und geben höflich Auskunft. Sie arbeiten erfolgsorientiert, was gutes Zeitmanagement (kein «Verschwätzen» am Telefon) voraussetzt und einen gewissen Druck verursacht, den es auszuhalten gilt.

### Anforderung

Abschluss einer beruflichen Grundbildung, vorzugsweise im kaufmännischen Bereich, Detailhandel oder verwandtem Bereich, einige Jahre Berufspraxis, Grundkenntnisse am PC, Fremdsprachenkenntnisse. Verkaufserfahrung ist vorteilhaft.

Angenehme Stimme, Kommunikationsfreude, gewandter Umgang mit Menschen, rasche Auffassungsgabe, Belastbarkeit, Flexibilität, Teamfähigkeit, Dienstleistungsbereitschaft, Offenheit für unregelmässige Arbeitszeiten (an verschiedenen Orten wird in Schichten gearbeitet).

## Ausbildung

- a) Verschiedene Ausbildungsinstitute bieten Ausbildungen an.  
Abschluss: gesamtschweizerisch anerkanntes Diplom Call Center Agent CallNet.ch
- b) Grosse Unternehmen bilden die Mitarbeitenden intern aus.

## Entwicklungsmöglichkeiten

Diplomprüfung als Call Center Agent CallNet.ch.  
Berufsprüfung als Contact Center Supervisor/in mit eidgenössischem Fachausweis.  
Ausbildung als Call/Contact Center Manager/in CAS oder Customer Relationship Manager/in CRM (FH-Nachdiplomkurse).

Aufstieg: Call Center Supervisor (Teamleiter/in), Call Center Manager/in.  
Im Bereich Marketing: Berufsprüfung als Marketingfachmann/-frau.