

# CORONAVIRUS

INFO-SERVICE FÜR BETRIEBE



## Gewerbliche Dienstleister - Tirol

### Call-Center

Wer sind wir?



© FOTOLIA

Ein Call-Center ist ein Unternehmen, das im Auftrag eines anderen Unternehmens, mit dessen Kunden oder potentiellen Kunden interagiert.

Die wichtigsten Arbeitsmittel von Call-Center-Mitarbeitern sind neben Telefon und E-Mails, soziale Netzwerke.

Call-Center übernehmen für ihre Auftraggeber unterschiedliche Beratungs- und Vertriebsaktivitäten. Sie kommen als Inbound, Outbound oder Mischform vor.

Inbound Call-Center nehmen primär Anrufe entgegen wie etwa Störungsmeldungen, Beschwerden oder Bestellungen. Sie agieren als First-Level-Support und verbinden die Kunden ihrer Auftraggeber mit den Experten aus den zuständigen Abteilungen. Des Weiteren unterstützen sie bei technischen Anfragen, medizinischen Auskünften oder bieten telefonischen IT-Support.

Im Gegensatz dazu tätigen Outbound Call-Center aktiv Anrufe, entweder zu Marktforschungszwecken oder zum Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen. Sie führen Kundenbefragungen durch, pflegen Stammdaten in Datenbanken, vereinbaren Besuchstermine für Außendienstmitarbeiter, wickeln Direktmarketingaktivitäten im Namen ihrer Auftraggeber ab und versuchen neue Kunden für ihre Auftraggeber zu akquirieren.

Call-Center-Agents zeichnen sich durch allgemeine Freude an der Kommunikation, eine freundliche Telefonstimme und Produktwissen aus.

Stand: 30.03.2018

Quelle: <https://www.wko.at/branchen/t/gewerbe-handwerk/gewerbliche-dienstleister/call-center1.html>