

Standortfaktoren und Trends der Branche

Was ist eigentlich ein »Callcenter«?

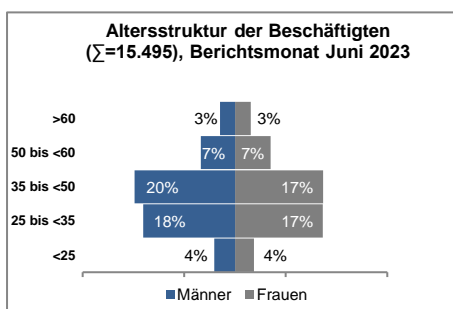
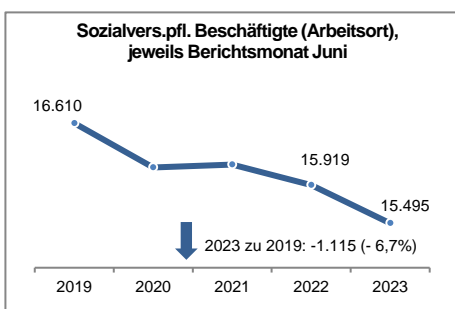
Als Callcenter oder Customer-Care-Center (»Kundenberatungszentrum«) wird ein Unternehmen oder eine Organisationseinheit bezeichnet, welche telefonisch Marktkontakte schafft: aktiv (outbound: Das Callcenter startet den Anruf) oder passiv (inbound: Das Callcenter wird angerufen). Ein Callcenter setzt neben Dienstleistungsangeboten häufig den Telefonverkauf als Form des Direktmarketings operativ um.

Quelle: [Wikipedia](#)

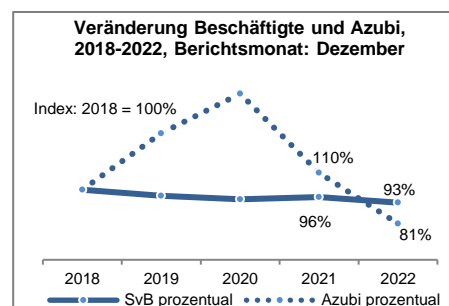
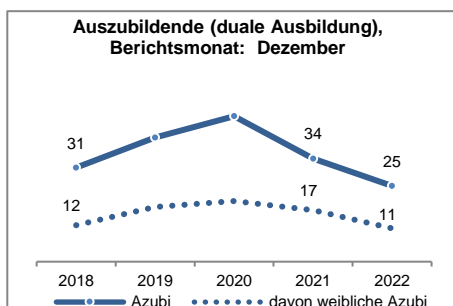
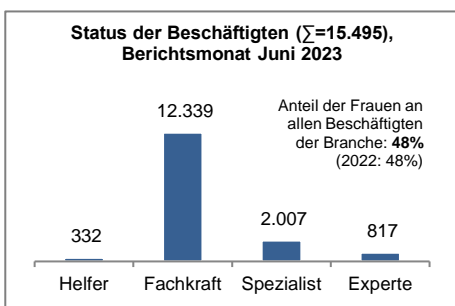
Derzeit sind stationäre Call- und Customer-Center noch in der Überzahl, doch virtuelle Center bzw. Mischformen sind im Kommen. Im virtuellen Callcenter arbeiten die Mitarbeiter/-innen in Heimarbeit und sind flexibel einsetzbar. Die Umstellung auf virtuelle Callcenter oder Mischformen bringt für Führungskräfte wie auch für Mitarbeiter/-innen neue Herausforderungen mit sich.¹ Im Kundenservice werden Chatbots eingesetzt, also Online-Dialogsysteme, die in Echtzeit arbeiten und vor allem standardisierte Anfragen auf Textbasis oder mithilfe der Spracherkennung entgegennehmen und beantworten. Die Entwicklung geht hin zu Künstlicher Intelligenz, d. h. zu lernfähigen Chatbots mit komplexer Spracherkennung.² Aktuell werden in der Mehrzahl der Callcenter die Anliegen noch von Menschen bearbeitet.³ In Berlin wurden mit Stand Juni 2023 **15.495** Beschäftigte (2022: 15.919) im Bereich

Callcenter registriert. Das entspricht einem Anteil von **0,9%** (2022: 0,9%) an allen Beschäftigten.

Beschäftigungsentwicklung



- Häufigste Berufsausbildungen der Beschäftigten**
- Berufe in Werbung und Marketing (z. B. Callcenter-Agent, Servicefachkraft/Kauffrau/-mann für Dialogmarketing)
 - Berufe in Unternehmensorganisation und -strategie
 - Büro- und Sekretariatsberufe
 - Einkaufs- und Vertriebsberufe
 - Personaldienstleistungsberufe
 - Versicherungs- und Finanzdienstleistungsberufe



Berufskundliche Informationen:

Leitberuf ist die/der [Callcenter-Agent/-in](#) bzw. die [Servicefachkraft/Kauffrau/-mann für Dialogmarketing](#). Aber auch andere Zugangsberufe kommen in Betracht. Für Bewerber/-innen sind Ausdrucksfähigkeit und Redegewandtheit im Kundenkontakt unerlässlich.

BERUFENET Berufsfeld: »Wirtschaft, Verwaltung«
⇒ Berufe rund um Marketing und Werbung bzw.
⇒ Berufe rund um Vertrieb und Verkauf

Aktuell erforderliche **Soft-Skills** (Schlüsselqualifikationen) sind: Kommunikationsfähigkeit, eine ausgeprägte Service-/Kundenorientierung, Zuverlässigkeit, Motivation/Leistungsbereitschaft, Teamfähigkeit, eine selbständige/strukturierte Arbeitsweise, Flexibilität, Belastbarkeit sowie Sorgfalt. Zwingend erforderlich sind EDV-

Kenntnisse (vorwiegend Standardsoftware) sowie sehr gute Deutschkenntnisse; Fremdsprachenkenntnisse (v. a. Englisch), eine angenehme Stimme/gute Ausdrucksweise, Berufserfahrung und die Bereitschaft zur Schichtarbeit sind ein Wettbewerbsvorteil.⁴

Weiterbildungsberufe sind u. a. [Betriebswirt/-in \(Fachschule\) – Absatz/Marketing](#), [Fachwirt/-in – Marketing](#).

KURSNET

Studienberufe sind z. B. [Betriebswirt/-in \(Hochschule\) – Marketing](#), [Betriebswirt/-in \(Hochschule\)](#), [Werbung, Marketingkommunikation](#) oder [Public-Relations-Manager/-in](#).

KURSNET

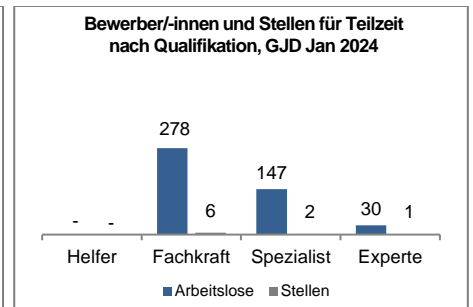
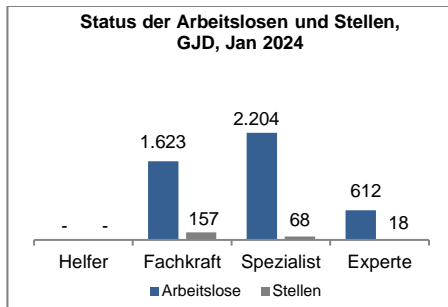
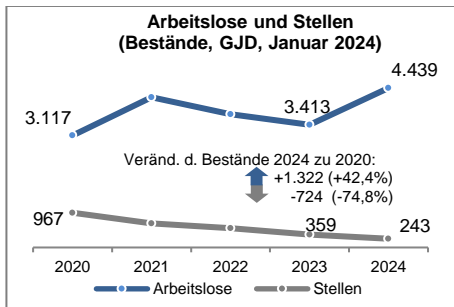
¹ Quelle: [BERUFENET](#)

² Quelle: [BERUFENET](#)

³ Vgl.: [Callcenter-Verband Deutschland](#) (CCV) e. V.: Callcenter-Trendstudie 2016, S. 25.

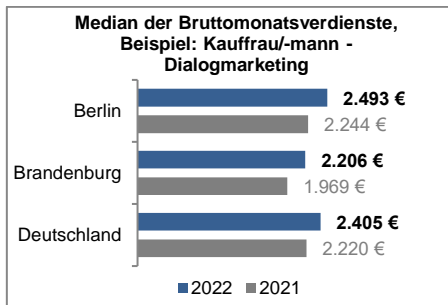
⁴ Eine vollständige Liste der ermittelten Soft-Skills erhalten Sie auf Anfrage (_BA-Berlin-Brandenburg-Arbeitgeber-Internationales)

Arbeitsangebot und Arbeitsnachfrage



Berufe mit guter Beschäftigungsperspektive (Arbeitslose/Stellen-Relation):

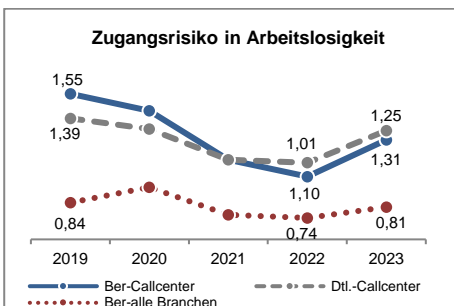
Berufe mit guter Beschäftigungsperspektive können derzeit nicht identifiziert werden.



Am häufigsten nachgefragte Berufsgruppen in den gemeldeten Stellen:

- Berufe im Dialogmarketing
- Berufe in Werbung und Marketing
- Berufe im Verkauf (ohne Produktspezialisierung)

Quelle: [Entgeltatlas](#) der BA Stand: 2022



Vakanzenzeiten von Stellen in ausgewählten Berufsgruppen (Veränderung geg. dem Vorjahreszeitraum absolut):

Durchschnittliche Vakanzenzeit aller Berufe in Berlin im Feb 24: **92 Tage**

- Berufe in Werbung und Marketing: **93 Tage**

Erläuterung und Lesebeispiel s. S. 3

Weitere Informationen:

Detaillierte Informationen über **Entgelte** finden Sie im [Entgeltatlas](#) der Statistik der BA sowie beim Gemeinsamen Tarifregister Berlin-Brandenburg der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung (<https://www.berlin.de/sen/arbeit/beschaeftigung/tarifregister/>). Weitere Angaben über die Branche finden Sie im [Arbeitsmarktmonitor \(AMM\)](#) und der Internetseite »[Branchen im Fokus](#)« des Statistik Services. Ausführliche Informationen zu den Aus- und Weiterbildungen erhalten Sie in [BERUFENET](#), [BERUFETV](#), [KURSNET](#) und der Internetseite »[Berufe auf einen Blick](#)« des Statistik-Services.

Methodische Hinweise

- Die Daten zur **Beschäftigungsentwicklung** beziehen sich auf die Wirtschaftsbranchen, die dem Bereich Callcenter zuzuordnen sind. Gemäß der Klassifizierung der Wirtschaftszweige 2008 (Wz. 08) ist dies die Wirtschaftsklasse.
 - 822 – Call CenterErfasst werden somit alle Beschäftigten unabhängig davon, ob ihr ausgeübter Beruf an der Wertschöpfung unmittelbar (z. B. Callcenter-Agent, Kauffrau/-mann für Dialogmarketing) oder mittelbar (z. B. Buchhalter/-in, Sekretariatskräfte) beteiligt ist.
- Die Daten zum **Arbeitsangebot** (Arbeitslose) und **Arbeitsnachfrage** (gemeldete Stellen) beziehen sich nicht auf Wirtschaftsklassen sondern Berufe. Aus den Beschäftigungsdaten des IT-Verfahrens STEP und der »Häufigsten Berufsausbildungen der Beschäftigten« (s. Kasten S. 1) wurde folgende Systematikposition der »Klassifizierung der Berufe 2010« (KIdB 2010) als wichtigste Berufsgruppe im Bereich Callcenter festgelegt:
 - 9212 – Berufe im DialogmarketingBei der Interpretation der Zahlen gilt es zu berücksichtigen: Der Bundesagentur für Arbeit werden nicht alle Stellen gemeldet. Daher bilden die gemeldeten Arbeitsstellen nur einen Teil des gesamtwirtschaftlichen Stellenangebots ab. In der Statistik der gemeldeten Arbeitsstellen sind die bei den zugelassenen kommunalen Trägern gemeldeten Arbeitsstellen nicht enthalten.
- Infolge von Rundungsdifferenzen bestehen zwischen der Summe der Arbeitslosen/Stellen (Zeitreihe), der Summe Arbeitslose/Stellen (nach Anforderungsniveau) sowie im Schaubild Beschäftigte nach Alter und Geschlecht mitunter geringe Unterschiede.
- Beim Diagramm der Auszubildenden- (Azubi) und Beschäftigungsentwicklung beziehen sich die Daten nur auf sozialversicherungspflichtige Beschäftigungen (svB) bzw. Ausbildungen im dualen System. Schulische Ausbildungen – sofern sie existieren – bleiben unberücksichtigt. Die Daten der Azubi und svB beziehen sich jeweils auf den Berichtsmonat Dezember.
- Die Ermittlung der aktuell erforderlichen Soft-Skills erfolgte durch Auswertung einer Stichprobe von 100 Stellenangeboten für die Berufe Call-Center-Agent/-in, Servicefachkraft für Dialogmarketing und Kauffrau/-mann für Dialogmarketing in der JOBBÖRSE der Bundesagentur für Arbeit (BA). Stichtag der Prüfung: 01.03.2024.
- Die Einschätzung der Beschäftigungsperspektive einzelner Berufe beruht auf einer Auswertung der Statistik der BA für den Berichtsmonat Februar 2024.
- Die Vakanzenzeiten sind der statistischen Analyse »Gemeldete Arbeitsstellen nach Berufen (Engpassanalyse) (Monatszahlen)« des Statistik-Services entnommen.
- Erläuterungen zum **Zugangsrisiko**: Das Zugangsrisiko ist definiert als der Anteil der Zugänge in Arbeitslosigkeit von sozialversicherungspflichtig Beschäftigten aus dem 1. Arbeitsmarkt einschl. (außer-)betrieblicher Ausbildung an den sozialversicherungspflichtig Beschäftigten am Wohnort (30.06. des gleichen Jahres) im erwerbsfähigen Alter bezogen auf die jeweilige Branche. **Lesebeispiel**: Im Jahr 2023 (ganz genau: im Zeitraum Dezember 2022 bis November 2023) wurden in Berlin 1,25 Prozent der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten in den Callcentern arbeitslos. Damit lag das Risiko, in dieser Branche arbeitslos zu werden, niedriger als im Bundesgebiet (1,31) aber deutlich höher als der Durchschnitt für alle Branchen in Berlin (0,81).
- Verwendete **Abkürzungen**:
 - a.n.g. – anderweitig nicht genannt
 - Azubi – Auszubildende, Auszubildender
 - BG – Berufsgruppe, Systematikposition der »Klassifizierung der Berufe, Ausgabe 2010«
 - Brabg - Brandenburg
 - Dtl. - Deutschland
 - GJS – Gleitende Jahressumme
 - GJD – Gleitender Jahresdurchschnitt
 - JD – Jahresdurchschnitt
 - JS – Jahressumme
 - KIdB – Klassifizierung der Berufe 2010
 - o. S. – ohne Schwerpunkt
 - s.s.T. – sonstige spezifizierte Tätigkeit
 - svB – sozialversicherungspflichtige Beschäftigung
 - Wz. – Systematik der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008
- Die nächste **Aktualisierung** dieser Brancheninformation erfolgt im **März 2025**.