

Sandra Stern/Annika Schönauer/Ursula Holtgrewe  
(Hrsg.)

**Service um jeden Preis?  
Arbeiten im Callcenter –  
Erfahrungsberichte  
und Organisationsmöglichkeiten**

©G B VERLAG

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort der Herausgeberinnen</b> .....	7
<b>1. Erfahrungsberichte</b> .....	9
Jana Rapini: Perfektes Rundum-Service .....	11
Thomas Rathenberger: Der Zweck heiligt die Mittel – aber eben nicht immer .....	17
Ernst Lammer: Kommunikation am Fließband .....	21
Beatrice Rössler: Der Schein trügt – aber mich nicht .....	23
Klaus Hammer: Eine kleine Callcenter-Anekdote .....	27
Sandra Stern: Vom Telefonieren und Knöpfe drücken .....	29
Kai Neknete: Schöne neue Arbeitswelt – die Vision von Mindmaster .....	55
Gerald Grassl: AMS vermittelt – Kottan ermittelt .....	59
Silke Rath: Galgenmännchen. Kurzgeschichte aus dem Callcenter-Alltag .....	63
Rob Ale: Ich bin eigentlich recht zufrieden .....	67
Heide Groß/Simone Nadler: Tage wie dieser .....	71
<b>2. Organisationsmöglichkeiten</b> .....	73
Andrea Schober/Wolfgang Stix: Call GPA! Zur Organisierung von atypisch Beschäftigten am Beispiel der Callcenter-Kampagne der GPA-djp .....	75
<b>3. Annika Schönauer/Ursula Holtgrewe/     Thomas Riesenecker-Caba/Sandra Stern: FAQ Callcenter</b> .....	85
<b>3.1 Die Branche</b> .....	87
Was ist ein Callcenter? .....	87
Wer ruft wen an? .....	87
Was ist der Unterschied zwischen internen und externen Callcentern? Und welche Rolle spielt das Outsourcing? .....	87
Wie viele Callcenter gibt es in Österreich und wie viele Menschen arbeiten dort? .....	89
Seit wann gibt es Callcenter in Österreich? .....	89
Wo befinden sich Callcenter in Österreich? .....	90
<b>3.2 Die Beschäftigten – Ausbildung und Tätigkeit</b> .....	90
Warum nennt man Callcenter-Beschäftigte eigentlich „Agents“? .....	90
Wie werden Callcenter-Agents ausgebildet? .....	91
Was müssen Callcenter-Agents können? .....	91
Warum hat Callcenter-Arbeit so ein schlechtes Image in der Öffentlichkeit? .....	92

<b>3.3</b>	<b>Arbeitsorganisation und Arbeitsbedingungen</b> .....	93
	Wie sehen Hierarchien im Callcenter aus? .....	93
	Welche Arbeit wird im Callcenter geleistet?	
	Was tun Callcenter-Agents eigentlich? .....	94
	Was ist an der Arbeit im Callcenter eigentlich so anstrengend? .....	94
	Was ist der Service-Level? .....	96
	Was ist ein Overflow? .....	96
	Was versteht man im Callcenter unter einem Projekt? .....	96
<b>3.4</b>	<b>Die Beschäftigten – Zusammensetzung</b> .....	97
	Wer arbeitet im Callcenter? .....	97
	Ist Callcenter-Arbeit ein Studentenjob? .....	98
	Wie sehen Karrieren im Callcenter aus? .....	98
	Warum arbeiten so viele Frauen in Callcentern? .....	99
<b>3.5</b>	<b>Datenschutz</b> .....	99
	Wen dürfen Callcenter anrufen? Ist es erlaubt, einfach Leute anzurufen, um ihnen etwas zu verkaufen? .....	99
	Welche Daten werden von mir als Kundin/Kunde gespeichert?	
	Woher stammen die Daten? .....	100
	Welche Daten dürfen zur Leistungsmessung aufgezeichnet werden? ...	101
	Was wird in Callcentern überwacht? Warum? Wie? .....	102
	Dürfen Telefonate von Dritten mitgehört und aufgezeichnet werden? ..	103
<b>3.6</b>	<b>Arbeitnehmer/innenrechte und Interessenvertretung</b> .....	103
	Was ist ein freier Dienstvertrag? .....	103
	Sind freie Dienstverträge in Callcentern rechtens? .....	104
	Was ist Leiharbeit? .....	105
	Was ist Bildschirmarbeit? .....	106
	Wie ist das mit den Pausen?	
	Und wie ist das mit den Menschenrechten? .....	106
	Gibt es in Callcentern Betriebsräte? .....	107
	Wie kann in einem Callcenter ein Betriebsrat gegründet werden? .....	107
	Müssen Ausbildungskosten zurückerstattet werden? .....	108
	Welcher Kollektivvertrag gilt für Callcenter-Agents? .....	108
	Wo erhalten Callcenter-Agents Antworten auf rechtliche Fragen? .....	109
	Wie kann ich mich als Kunde/Kundin am Telefon verhalten, wenn der Geduldsfaden reißt? .....	110
	Ist es denn überhaupt möglich, Callcenter-Arbeit qualifiziert, nachhaltig und angemessen zu gestalten? .....	111
	Und wie macht man das? .....	111
<b>4.</b>	<b>Literatur</b> .....	113
<b>5.</b>	<b>Herausgeberinnen- und Autoren/Autorinnenverzeichnis</b> .....	115