



Entgeltgrundlagen

Kurzstatement

**Beiderwieden, Ulrich
ver.di-Bundesverwaltung
Fachbereich 13 Besondere Dienstleistungen**

Berlin, im März 2013



■ Schaffung eines Tarifvertrages

- Aushandeln und Abschluss eines Branchentarifvertrages
 - Call Center Verband
 - DDV Deutscher Dialogmarketing Verband
 - Beide Verbände verstehen sich bisher als Interessensverband
 - Politische Lobbyarbeit
 - Aus- und Weiterbildung
 - Diskussion und Meinungsbildung zu Sachthemen
- Alternative: Aushandeln und Abschluss von Haustarifverträgen
- Basis fürs Entgelt : **Tätigkeiten, Funktionen, Verantwortlichkeiten geforderte/benötigte Qualifikationen**



■ Tätigkeitsbeispiele

- Beispiele aus dem Bereich Call-Center, EDV sowie sonstige Bereiche:
 -
- z.B. Poststelle, Empfang, Sekretariat (einfach, ohne Erfahrung)
- z.B. Agent (Inbound, Outbound wie z.B. Telesales), Agent im technischer Support, Sachbearbeiter Personal/Abrechnung
- z.B. Second Level Agent, Trainer (ausschließlich für Agent-Schulung), Sekretariat (höherwertig), Telefontechniker, EDV-Techniker, Sachbearbeitung Back Office
- z.B. Teamleiter, Trainer (für Agent und Teamleiter etc.), Marketing/Vertrieb, Datenbankbetreuer,
- z.B., Qualitätsmanager, Personalleiter, Supervisor,
- z.B. Controller, Accountmanager (Projektleiter), IT-Manager



Call Center Fachtagung 2013

■ Beispiel

- (sechs Gehaltsgruppen, fünf Stufen, Basis Mindestlohn €8,50)

	Gruppe 1	Gruppe 2	Gruppe 3	Gruppe 4	Gruppe 5	Gruppe 6
--	----------	----------	----------	----------	----------	----------

Einstieg	1.450	1.850	2.250	2.650	3.050	3.450
Stufe 1	1.500	1.900	2.300	2.700	3.100	3.500
Stufe 2	1.550	1.950	2.350	2.750	3.150	3.550
Stufe 3	1.600	2.000	2.400	2.800	3.200	3.600
Stufe 4	1.650	2.050	2.450	2.850	3.250	3.650
Stufe 5	1.700	2.100	2.500	2.900	3.300	3.700



Call Center Fachtagung 2013

■ Beispiel

Gruppe 1 Gruppe 2 Gruppe 3 Gruppe 4 Gruppe 5 Gruppe 6

Einstieg	€ 8,58	8,88	9,17	9,47	9,76	10,06
Stufe 1	10,95	11,24	11,54	11,83	12,13	12,43
Stufe 2	13,31	13,61	13,91	14,20	14,50	14,79
Stufe 3	15,68	15,98	16,27	16,57	16,86	17,16
Stufe 4	18,05	18,34	18,64	18,93	19,23	19,53
Stufe 5	20,41	20,71	21,01	21,30	21,60	21,89

– Ausbildungsvergütungen

- Diese sollen betragen:
- 1. Ausbildungsjahr € 750.—
- 2. Ausbildungsjahr € 850.—
- 3. Ausbildungsjahr € 950.—



- **Eckpunktepapier „Vorstellungen über tarifvertragliche Regelungen in branchenunabhängigen Call Centern“,**

**Vorstellungen zur Regelung der Arbeitsbedingungen incl.
Eingruppierungsgrundsätze sowie Höhe der Gehälter und
Ausbildungsvergütungen**

- **Wochenarbeitszeit (39-Stunden)**
- **Erholungsurlaub (6 Wochen)**
- **Sonderzahlungen**
- **Arbeitsort / Versetzung, Befristung,**
- **bezahlte Freistellung von der Arbeit**
- **Zuschläge Überstunden, Nacht-, Sonn- und Feiertage**
- **Weiterbildung sowie Entgeltfortzahlung bei Krankheit**



Call Center Fachtagung 2013

- **Regelungen zur Arbeitsplatzgestaltung, zum betrieblichen Gesundheitsschutz und zum Datenschutz**
(zB: monitoring, Ergonomie am Arbeitsplatz)
- **Vergütungssystem mit 24 Tätigkeitsmerkmalen**
(Kundenbetreuer, EDV/IKT-Bereich, Verwaltung)
- **Entwurf eines Entgeltgruppenplanes**
(4 oder 6 Gehaltsgruppen, Erfahrungsstufen)
- **Beschreibung möglicher variabler Entgeltbestandteile**
(zB: Leistungslohn, Bonus, Prämien, Gewinnbeteiligung)
- **Tarifliche Regelung der Ausbildungsvergütungen**