



# Tarifpolitik und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern

## Bestandsaufnahme und Ausblick

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

Berlin, im März 2013



- **Call Center**                      **Kurzüberblick Deutschland**
- **Call Center**                      **Was wollen wir für Tarifverträge ??**
- **Call Center**                      **Perspektive Arbeitgeberverband  
und branchenbezogener Mindestlohn**
- **Call Center**                      **Entgelte – aktuelle Beispiele**
- **Call Center**                      **Wie gehen wir es an ?!**



### ■ Call Center Boom in Deutschland

- Umsatz der Branche knapp 12 Mrd. €
- Wachstum der Branche jährlich rd. 5 %
- Beschäftigung geht steil nach oben
  
- 1998      ca. 100.000 Beschäftigte
- 2004      ca. 320.000 Beschäftigte
- 2006      ca. 400.000 Beschäftigte
- 2010      ca. 500.000 Beschäftigte
  
- jetzt      über 520.000 Beschäftigte  
(lt. Call Center Verband, März 2012)



### 1. Es gibt eine Reihe von Großunternehmen/Konzernen:

1. ARVATO Direct Services	11.000 Beschäftigte (FTE)
2. walter services	6.000 Beschäft.
3. buw	4.200 Beschäft
4. SITEL	4.000 Beschäft.
5. Avocis Deutschland	3.600 Beschäft.
6. D+S communication	3.100 Beschäft.
7. Tectum group	2.800 Beschäft.
8. SNT Deutschland AG	2.400 Beschäft.
9. Sykes	2.300 Beschäft.
10. Teleperformance	2.300 Beschäft.

Umsatz 2011: knapp 1,8 Mrd. Euro



### ■ Schaffung eines Tarifvertrages

#### – Aushandeln und Abschluss eines Branchentarifvertrages

- Call Center Verband
- DDV Deutscher Dialogmarketing Verband
- Beide Verbände verstehen sich bisher als Interessensverband der Call Center
- Politische Lobbyarbeit
- Aus- und Weiterbildung
- Diskussion und Meinungsbildung zu Sachthemen

#### – Alternative: Aushandeln und Abschluss von Haustarifverträgen



- **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**



- **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**



### ■ 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

- ( Dieses Entgelt-Modell ist von der Arbeitsgruppe vorgeschlagen und im Branchenvorstand diskutiert werden. Die zuständigen Gremien ( Tarifkommissionen ) sollen/müssen reale Zahlen für die jeweiligen Tätigkeiten/Gruppen beschließen )  
Es ist **ein mögliches Modell** für einen Branchentarif !!





### ■ 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 Agents und Teamleiter etc.), Marketing/Vertrieb, Datenbankbetreuer,
  - z.B., Qualitätsmanager, Personalleiter, Supervisor,
  - z.B. Controller, Accountmanager (Projektleiter), IT-Manager
  -



### ■ Gründung eines Arbeitgeberverbandes

#### – Umfrage des CCV im Frühjahr 2011

- 70 % votierten für einen tariflichen Mindestlohn
- Dieser soll im Mittel bei € 8,60 liegen
- 66% begrüßen die Bildung eines Arbeitgeberverbandes

#### – Grundsatzbeschluss der Mitgliederversammlung des CCV im Herbst 2011

#### – z.Z über 20.000 offene Stellen in Call Centern

#### – Fluktuationsraten von weit über 20 %

#### – Prämien für neue Kolleginnen und Kollegen

### ■ Expertenstudie „Service-Center 2015“

#### – Call- und Servicecenter = Wachstumsbranche

#### – Höhere Qualifikationen gefordert

#### – Gute Arbeitsbedingungen und faire Bezahlung immer wichtiger



### – Unternehmens- / Haustarifverträge

- **Call Center Dienstleister**
- **Rahmentarifvertrag ( RTV )**
- **Arbeitszeit ( max. 2100 Std. jährlich, Montag bis Samstag ) mit Regelung zu JAZ-Konten**
- **Regelungen zur Entgeltfortzahlung, zur Feiertagsbezahlung (100 %), zur Freistellung von der Arbeit**
- **Jahresurlaub 27 Werktage**
- **Bezahlte Freistellung von der Arbeit,**
- **Kündigungsfristen sowie tarifliche Schlichtungsstelle**



- **Entgelttarifvertrag (ETV)**
- **Vier Entgeltgruppen mit den Entgelten**
  - **E 1** Kundenbetreuer (KB) €7,60
  - **E 2** KB Fremdsprachen €8,25
  - **E 3** KB projektspez. Qualif. €9,10
  - **E 4** Teamleiter €9,30
- **Ausbildungsvergütungen**
  - 1. Ausbildungsjahr €650, im 2. €750 und im 3. €850
- **Einheitliche Zuschläge**
  - €1,90 Nachtzuschlag sowie €2,05 Sonntagszuschlag



- **Call Center**
- **Manteltarifliche Regelungen**
- **Arbeitszeit 40-Stunden-Woche, verteilt auf fünf Tage, Verteilung auf sechs Tage möglich**
- **Regelungen zur Entgeltfortzahlung, zur Feiertagsbezahlung (125 %), zur Freistellung von der Arbeit**
- **Jahresurlaub 27 Arbeitstage**
- **Bezahlte Freistellung von der Arbeit**
- **Kündigungsfristen**



- **Gehaltstabelle**
- **Sechs Entgeltgruppen**
  - **EG 1** Agent in Einarb. max. 9 Monate € 8,51
  - **EG 2** Agent, back office € 9,03
  - **EG 3** Senior-Agent, Springer €10,40
  - **EG 4** Sachbearbeiter €11,85
  - **EG 5** qualifiz Sachbearbeiter (Bachelor) €13.30  
Fach-,Betriebswirt, Administrator
  - **EG 6** Spezialisten € 15,00
- **Erfahrungsstufen nach 2, 4 und 7 Jahren**
- **Zuschläge**
  - **Nachtzuschlag 25 - 40 %, Sonntagszuschlag 50 %**



### – DGB INDEX Gute Arbeit

Umfrage bei ver.di-Mitgliedern in branchenunabhängigen  
Call Centern

- **60,9 % sagen, das Einkommen reicht nicht aus, nur 38 % sagen, es reicht gerade so**
- **51 % brauchen einen Zweitjob zur Finanzierung ihres Lebensunterhaltes**
- **23 % teilten uns mit, sie sind „Aufstocker“**
  
- **88,7 % vermissen die Anerkennung ihrer Arbeit**
- **78,4 % fühlen sich leer und ausgebrannt nach der Arbeit**
- **68,7 % erleben ihre Arbeitssituation oft als frustrierend**
- **67,5 % vermissen eine richtige Erholung nach der Arbeit**
- **61,7 % meinen, dass sie ihren Job nicht bis zur Rente ausüben können**



### ver.di-Aktion „Bei Anruf...Mindestlohn“



- **Unterschriftenaktion „Wir fordern einen branchenbezogenen tariflichen Mindestlohn – nicht unter € 8,50!“**
- **Es gibt ein Brancheninfo mit einer Faktendarstellung zur Branche und zur Situation der Bezahlung in Call Centern**
- **Es kursieren Unterschriftlisten – darauf haben sich 15 Erstunterzeichner aus 8 verschiedenen Dienstleistern eingetragen, Kolleginnen und Kollegen, die als Betriebsräte und gewerkschaftliche Vertrauensleute tätig sind**
- **Diese Unterschriftlisten wurden verteilt im oder vor CC-Standort, in den Abteilungen und Projekten, auf Betriebsversammlungen, in Seminaren und auf Betriebsrätetagungen, an ver.di-Infoständen etc.**

**Stand 18.03.2013 = 5.961 Unterschriften aus 49 Call Center Standorten**