

## Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

- |             |   |
|-------------|---|
| Call Center | -Kurzüberblick Deutschland  |
| Call Center | -Was wollen wir für Tarifverträge                                   |
| Call Center | -Perspektiven eines Branchentarifvertrages                          |
| Call Center | -Tarifliche Entgelte – einige aktuelle Beispiele                    |
| Call Center | -Auswirkungen durch Einführung des Mindestlohnes ab 01. Januar 2015 |
| Call Center | -Informationsaustausch über betriebliche Entlohnungsmodelle         |



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

Gute Arbeit im Call Center  
und im Kundenservice  
durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom  
bundesweiten Netzwerk  
der gewerkschaftlichen  
Beratungsstellen

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit



## Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

### *Kurzüberblick Deutschland*

- Call Center Boom in Deutschland
- Umsatz knapp 12 Mrd. € Wachstum 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, November 2013)



Gute Arbeit im Call Center  
und im Kundenservice  
durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom  
bundesweiten Netzwerk  
der gewerkschaftlichen  
Beratungsstellen

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit



## Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

Es gibt eine Reihe von Großunternehmen/Konzernen:

arvato	10.912	walter services	5.267
Sitel	3.700	buw	3.404
Avocis	3.230	SNT	2.891
D+S	2.452	Teleperformance	2.552
Sykes	2.275	Swiss Post	1.845

( Ranking 2014, Zeitschrift Call Center Profi )



Gute Arbeit im Call Center  
und im Kundenservice  
durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom  
bundesweiten Netzwerk  
der gewerkschaftlichen  
Beratungsstellen

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit



## Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

### *Was wollen wir für Tarifverträge!*

- Vorstellungen zur Regelung der Arbeitsbedingungen incl. Eingruppierungsgrundsätzen 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



Gute Arbeit im Call Center und im Kundenservice durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom  
bundesweiten Netzwerk  
der gewerkschaftlichen  
Beratungsstellen

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit



## Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

- 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



Gute Arbeit im Call Center und im Kundenservice durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom  
bundesweiten Netzwerk  
der gewerkschaftlichen  
Beratungsstellen

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit



## Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

### Tätigkeitsbeispiele

z.B. Poststelle, Empfang, Sekretariat

z.B. Agent (Inbound, Outbound ), Agent im technischen Support, Sachbearbeiter Personal/Abrechnung

z.B. Second Level Agent, Trainer, Sekretariat ;EDV-Techniker, Sachbearbeitung Back Office

z.B. Teamleiter, Trainer, Datenbankbetreuer,

z.B., Qualitätsmanager, Personalleiter, Supervisor,

z.B. Controller, Accountmanager (Projektleiter), IT-Manager



Gute Arbeit im Call Center und im Kundenservice durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom  
bundesweiten Netzwerk  
der gewerkschaftlichen  
Beratungsstellen

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit





## Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

### *Perspektiven eines Branchentarifvertrages*

- Gründung eines Arbeitgeberverbandes
- Umfrage des CCV im Frühjahr 2011, Ergebnis: 70 % votierten für einen tariflichen Mindestlohn, dieser soll im bei € 8,60 liegen, 66% begrüßen die Bildung eines AG-Verbandes
- Grundsatzbeschluss des CCV im Herbst 2011
- Pressekonferenz auf CCW 2014: *„CCV begrüßt Mindestlohn und bricht Gründung eines Arbeitgeberverbandes zunächst ab“*



Gute Arbeit im Call Center und im Kundenservice durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom  
bundesweiten Netzwerk  
der gewerkschaftlichen  
Beratungsstellen

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit



## Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

### *Tarifliche Entgelte – einige aktuelle Beispiele*

#### Call Center Dienstleister

- Rahmentarifvertrag ( RTV ) mit 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



Gute Arbeit im Call Center und im Kundenservice durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom  
bundesweiten Netzwerk  
der gewerkschaftlichen  
Beratungsstellen

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit





## Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

### Entgelttarifvertrag (ETV)

-Vier Entgeltgruppen mit den Entgelten

E 1 Kundenbetreuer (KB) € 8,50

E 2 KB Fremdsprachen € 8,70

E 3 KB projektspez. Qualifik. € 9,30

E 4 Teamleiter € 9,50

-Ausbildungsvergütungen

1. Ausbildungsjahr € 650, im 2. € 750 und im 3. € 850

-Einheitliche Zuschläge

€ 1,90 Nachtzuschlag sowie € 2.05 Sonntagszuschlag



Gute Arbeit im Call Center und im Kundenservice durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom  
bundesweiten Netzwerk  
der gewerkschaftlichen  
Beratungsstellen

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit



## Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

### Call Center

- Manteltarifvertrag
- 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



Gute Arbeit im Call Center und im Kundenservice durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom  
bundesweiten Netzwerk  
der gewerkschaftlichen  
Beratungsstellen

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit



## Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

### Gehaltstabelle mit 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) Fach-,Betriebswirt, Administrator	€ 13,30
EG 6 Spezialisten	€ 15,00

-Erfahrungsstufen nach 2, 4 und 7 Jahren

-Zuschläge: Nachtzuschlag 25 - 40 %, Sonntagszuschlag 50 %



Gute Arbeit im Call Center  
und im Kundenservice  
durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom  
bundesweiten Netzwerk  
der gewerkschaftlichen  
Beratungsstellen

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit



## Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

### Call Center

- Manteltarifvertrag
- Arbeitszeit 39-Stunden-Woche im Durchschnitt von 12 Monaten, Verteilung auf Mo – So möglich, 5 Tage-Woche ist im Durchschnitt von 3 Monaten zu erreichen
- Regelungen zur Entgeltfortzahlung, zur Feiertagsbezahlung (125 %), zur Freistellung von der Arbeit
- Jahresurlaub 30 Arbeitstage bzw. 42 Kalendertage ( bei 7-Tage-Woche)



Gute Arbeit im Call Center und im Kundenservice durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom  
bundesweiten Netzwerk  
der gewerkschaftlichen  
Beratungsstellen

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit



## Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

### Gehaltstabelle mit fünf Entgeltgruppen + Jahresgehaltsbändern

VG 1 Basisskill	€ 20.372 - € 26.474
VG 2 Masterskill	€ 22.622 - € 29.408
VG 3 Experte / Support	€ 24.860 - € 32.294
VG 4 Teammanager/Professional	€ 31.817 - € 44.559
VG 5 Senior-TL/Spezialist	€ 40.744 - € 57.044

-Ausbildungsvergütungen von 720,13 im 1., 822,14 im 2. und 873,65 im 3. Ausbildungsjahr

-Zuschläge: Nachtzuschlag 25 %



Gute Arbeit im Call Center und im Kundenservice durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom  
bundesweiten Netzwerk  
der gewerkschaftlichen  
Beratungsstellen

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit



## Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

### *Mindestlohn ab 01. Januar 2015*

Gesetz zur Regelung eines allgemeinen Mindestlohns ( Mindestlohngesetz – MiLoG ) vom 11. August 2014

§ 1.1. Jede Arbeitnehmerin und jeder Arbeitnehmer hat Anspruch auf Zahlung **eines Arbeitsentgelts in Höhe des Mindestlohns** durch den Arbeitgeber.

§ 1.2. Die Höhe des Mindestlohns beträgt **ab dem 01. Januar 2015 brutto 8,50 Euro je Zeitstunde.**



Gute Arbeit im Call Center und im Kundenservice durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom  
bundesweiten Netzwerk  
der gewerkschaftlichen  
Beratungsstellen

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit





## Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

### Ausnahmeregelungen:

- gilt nicht für Auszubildende und ehrenamtlich Tätige
- gilt nicht für Jugendliche unter 18 Jahren ohne abgeschlossene Berufsausbildung
- gilt nicht für verpflichtende Praktika im Rahmen von Schulausbildung oder Studienordnung
- gilt nicht für Praktika von bis zu drei Monaten zur Orientierung auf eine Berufsausbildung oder ein Studium
- gilt nicht für eine Einstiegsqualifikation nach § 54 a SGB III
- gilt nicht für Langzeitarbeitslose (12 Monate und länger) in den ersten 6 Monaten der Beschäftigung



Gute Arbeit im Call Center und im Kundenservice durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom  
bundesweiten Netzwerk  
der gewerkschaftlichen  
Beratungsstellen

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit



## Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

### Übergangsregelungen:

-Abweichende Regelung per Tarifvertrag bis 31. Dezember 2016 ist möglich durch repräsentative Tarifvertragsparteien, wenn diese TV'e durch Rechtsverordnung verbindlich gemacht werden, also Mindestlohn TV nach Arbeitnehmerentsendegesetz (bundesweit)

Mindestlohn TV nach AÜG ( Leiharbeit)

Zeitungszustellerinnen und Zeitungszusteller erhalten in 2015 75 % (€ 6,38) und ab 01. Januar 2016 85 % (€ 7,23) des Mindestlohns



Gute Arbeit im Call Center und im Kundenservice durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom  
bundesweiten Netzwerk  
der gewerkschaftlichen  
Beratungsstellen

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit



## Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

### Fortentwicklung des Mindestlohns:

Mindestlohnkommission: Vorsitz und sechs stimmberechtigte Mitglieder (3 AG- und 3 AN-Vertreter) plus 2 Vertreter aus der Wissenschaft (nicht stimmberechtigt) Beschlussfassung: 1) ohne Vorsitz, 2) Vorschlag Vorsitz 3) Vorsitz stimmt mit ab  
Vorsitz wechselt nach jeder Beschlussfassung  
Berufung erfolgt für fünf Jahre

Kommission tritt Mitte 2016 zusammen und macht Vorschlag zur Anpassung zum 01. Januar 2017,



Gute Arbeit im Call Center und im Kundenservice durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom  
bundesweiten Netzwerk  
der gewerkschaftlichen  
Beratungsstellen

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit



## Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme



**DANKE für Eure  
Aufmerksamkeit!!**



**Gute Arbeit im Call Center  
und im Kundenservice  
durchsetzen**

**Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen**

veranstaltet vom  
bundesweiten Netzwerk  
der gewerkschaftlichen  
Beratungsstellen

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit

