

Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

Call Center

Call Center

Call Center

Call Center

Call Center

Call Center

-Kurzüberblick Deutschland

-Was wollen wir für Tarifverträge

-Perspektiven eines Branchentarifvertrages

-Tarifliche Entgelte – einige aktuelle Beispiele

-Auswirkungen durch Einführung des
Mindestlohnes ab 01. Januar 2015

-Informationsaustausch über betriebliche
Entlohnungsmodelle



Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

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

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom
bundesweiten Netzwerk
der gewerkschaftlichen
Beratungsstellen

TBS-Netz
arbeitsorientierte Beratung



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



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



Tarifvertrage und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

Was wollen wir für Tarifverträge!



Gute Arbeit im Call Center und im Kundenservice durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom
bundesweiten Netzwerk
der gewerkschaftlichen
Beratungsstellen

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 Arbeitgeberverbands 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



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 Werktagen
- 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



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. Ausbild.jahr € 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



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



Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

Gehaltstabellen 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



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 + Jahresgehaltsändern

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. Ausbild.jahr
- Zuschläge: Nachzuschlag 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



Tarifverträge und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern – eine Bestandsaufnahme

Mindestlohn ab 01. Januar 2015

Gesetz zur Regelung eines allgemeinen Mindestlohns (Mindestlohnsgesetz – 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



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



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



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,



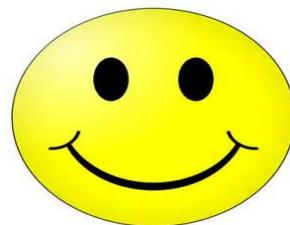
Gute Arbeit im Call Center
und im Kundenservice
durchsetzen

Fachtagung 2014, 27.-30.10. in Essen

veranstaltet vom
bundesweiten Netzwerk
der gewerkschaftlichen
Beratungsstellen
TBS-Netz
arbeitsorientierte Beratung



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

in Kooperation mit

TBS-Netz
arbeitsorientierte Beratung

