



## Job Profile

Version / Date:

1.0 / 1.1.2015

Job Family:

Business Resource

Job Title:

**Call Agent Junior**

Role:

Call Center Agent

Duties:

- ➔ Answers incoming customer calls regarding product and service information and identifies possible additional sales
- ➔ Receives orders, completes sales, administrates customer files and supplements required documents
- ➔ Makes telephone calls in order to identify potential customers and to determine and record those activities in computer-based tracking systems; as a rule is responsible for the sales of one product line with possible overlap with areas of other sales team
- ➔ Regularly gains individual or team sales quota and with the likelihood of a sales or target achievement bonus

Requirements:

- ➔ Completed apprenticeship or relevant experiences
- ➔ Good German and English knowledge, French would be an advantage

Responsibility:

- ➔ Direct customer contact
- ➔ Clear communication style

Experience:

- ➔ Experience in a similar role < 2 years



## Job Profile

Version / Date:  
1.0 / 02.11.2015

Job Family:  
Business Resource

Bezeichnung:

**Call Agent Junior**

Fachfunktion:

Call Center Agent

Funktion:

- ➔ Beantwortet eingehende Kundenanrufe bzgl. Produkt- und Dienstleistungsinformationen und identifiziert in diesen Gesprächen Zusatzverkaufsmöglichkeiten
- ➔ Nimmt Bestellungen entgegen, schließt Verkäufe ab, verwaltet Kundenakten und ergänzt notwendige Dokumentationsunterlagen
- ➔ Führt Telefonate, um potenzielle Kunden zu identifizieren und zu bestimmen und protokolliert diese Aktivitäten in computergestützten Tracking-Systemen i.d.R. für den Vertrieb einer zugeteilten Produktlinie verantwortlich, die sich mit Gebieten anderer Vertriebsteams überschneiden kann
- ➔ Erhalt i.d.R. eine individuelle oder Team-Verkaufsquote und sehr wahrscheinlich einen Verkaufs- bzw. Zielerreichungsbonus

Anforderungen:

- ➔ Abgeschlossene Berufslehre oder relevante Erfahrungen
- ➔ Gute Deutsch- und Englisch-Kenntnisse, Französisch oder Italienisch zusätzlich

Verantwortung:

- ➔ Direkter Kundenkontakt
- ➔ Klare Kommunikation

Erfahrung:

- ➔ Berufserfahrung in der entsprechenden Tätigkeit < 2 Jahre