



Im Unterschied zur Call Center-Großmacht Irland zählen Mehrsprachigkeit und der Einsatz von Native Speakern in Österreichs Call Center-Landschaft noch nicht zum Standard. Mit Ausnahme von Englisch spielen Sprachenskills nur in gewissen Spezialbereichen eine Rolle.

Native Speaker im Call Center

In der österreichischen Niederlassung der internationalen Teleperformance-Gruppe haben Fremdsprachenkenntnisse aber schon jetzt eine große Bedeutung. Hier werden sehr viele Projekte mit Fremdsprachen betreut, für die sowohl Native Speaker als auch Österreicher mit Fremdsprachenkenntnissen eingesetzt werden. Osteuropäische Sprachen wie Ungarisch, Tschechisch, Polnisch oder Russisch werden laut Geschäftsführerin Martina Tobianah am häufigsten gebraucht: „Wir haben sehr viele Projekte bis weit nach Russland hinein. Da die Teleperformance-Gruppe im Osten Europas keine Fili-

ale hat, werden alle diese Multi-Language-Projekte von Österreich aus durchgeführt.“

Neben guten Deutsch- oder Englischkenntnissen, die solche Spezial-Agents auch mitbringen sollten, erschwert für Tobianah vor allem die österreichische Ausländergesetzgebung die Suche nach geeignetem Personal. Denn auch bei nachweisbarem Bedarf sei einfach keine

Zimmermann nur für Spezialanwendungen gefragt und entsprechend gering sei auch der Bedarf an mehrsprachigen Agents.

Mehrsprachigkeit in der Assistance

In einer ganz anderen Situation befindet sich dagegen Ferdi Akdag von customer-care-solutions. Als Mitglied von zwei internationalen Assistance-

Parlez vous Francais?

Fremdsprachenkenntnisse gewinnen im Zuge der Globalisierung auch im Call Center an Bedeutung. Besonders für Projekte in Osteuropa und im Assistance-Bereich besteht ein steigender Bedarf nach mehrsprachigen Agents.

Arbeitsgenehmigung für entsprechend qualifizierte Bewerber zu bekommen.

Online-Dolmetscher

Bei Call Now sind Fremdsprachenkenntnisse von Call Center Agents „momentan nicht so gefragt“, wie Geschäftsführer Mag. Thomas Zimmermann auf Anfrage mitteilte. Allerdings werde sich das bald ändern, da Call Now derzeit mit dem Österreichischen Dolmetsch-Verband ein Online Übersetzungs-Service aufbaut. „Unser Dolmetscher wird sich dann zu internationalen Calls dazuschalten und online übersetzen – ein geniales Service“. Darüber hinaus aber sieht Zimmermann keinen Markt für fremdsprachige Hotline-Betreuung in Österreich. Am ehesten würde hier noch die Nähe zum osteuropäischen Markt Impulse geben können, aber hohe Telefonkosten bei Gesprächen in diese Länder und eine mittlerweile gute Call Center-Infrastruktur vor Ort mache dies nicht sehr attraktiv. Fremdsprachen-Skills sind in Österreich laut

Netzwerken hat CCS einen ständigen Bedarf an Mitarbeitern, die zumindest „dreieinhalb“ Sprachen beherrschen. Eingesetzt werden diese Agents in erster Linie im Assistance-Bereich, wo sie in Österreich befindlichen Ausländern mit Rat und Tat zur Seite stehen. „Hier ist die Sprache ein wesentlicher Faktor. Am häufigsten verwendet werden im Moment Englisch, Französisch, Spanisch, Russisch und andere osteuropäische Sprachen“, so Akdag. Bei der Rekrutierung mehrsprachiger Agents für den Assistance-Bereich hat er keine Probleme. „Das liegt daran, dass wir alle in der Geschäftsführung in einem mehrsprachigen Umfeld aufgewachsen sind – solche Lebensgeschichten führen dazu, dass man einen relativ leichten Zugriff auf Sprachgemeinschaften bekommt.“

Es zeichnet sich ab, dass Native Speaker in Call Centern immer gefragter werden. Wer in diesem Bereich heute schon investiert, kann dann entsprechend flexibel auf neue Anforderungen reagieren. - km