

Tarifvertrag
des Hamburger Einzelhandels für Call-Center
zwischen
Landesverband des Hamburger Einzelhandels e.V.
und
Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di e.V.
Landesbezirk Hamburg

§ 1 Geltungsbereich

Räumlich: für das Gebiet der Freien und Hansestadt Hamburg

Fachlich: für Callcenter, die Betriebe oder Betriebsteile von Einzelhandelsunternehmen oder eigenständige Unternehmen sind, soweit diese im Warenverkehr mit dem Endverbraucher und mit damit verbundenen Dienstleistungen tätig sind.

Callcenter sind externe oder interne Unternehmensabteilungen oder eigenständige Firmen (Dienstleister), die zur Verfolgung spezifischer Marketing- und Vertriebsziele mittels moderner Informations- und Telekommunikationstechnik einen serviceorientierten Dialog (z.B. Bestellannahme, Kundenberatung) mit Kunden, Interessenten und Lieferanten gewährleisten.

Persönlich: für alle in Callcentern beschäftigten Angestellten

§ 2 Eingruppierung

Gehaltsgruppe C 1

Angestellte mit Tätigkeiten nach Systemvorgaben

z. B.

- Entgegennahme und Eingabe von telefonischen Bestellungen in ein EDV-System
- Beratung und Information nach Systemvorgabe
- Eingabe von Kundendaten in ein Retourenabholsystem
- Beratung und Bearbeitung von Kundenanfragen zu Kontoständen, Zahlungs- und Retoureneingängen, Nachlieferungen, Stornierungen, Adressänderungen, Zahlungsplanänderungen und zur Lieferbereitschaft einzelner Artikel

	bis 31.12.01 DM	ab 01.01.02 Euro
1. Jahr der Tätigkeit	2575,83	1317,00
2. Jahr der Tätigkeit	2716,65	1389,00
ab dem 3. Jahr der Tätigkeit	2884,85	1475,00

Gehaltsgruppe C 2

Angestellte mit Tätigkeiten nach Systemvorgaben mit zusätzlichen Entscheidungs- und Veränderungsbefugnisse, z.B.

- Entscheidung von Auftragsfreigaben im Bestelldialog
- Entscheidung und Durchführung von Sondergutschriften im vorgegebenen Rahmen
- Systemrecherche im Bereich der Warenauslieferung
- Durchführung von Kontoklärunen
- Aktive Ansprache von Kunden im Rahmen der Kundenbetreuungsarbeit
- Entscheidung über Rückholungen im Speditionsbereich im vorgegebenen Rahmen
- Kreditbearbeitung im vorgegebenen Rahmen

	bis 31.12.01 DM	ab 01.01.02 Euro
1. Jahr der Tätigkeit	2961,13	1514,00
2. Jahr der Tätigkeit	3223,21	1648,00
ab dem 3. Jahr der Tätigkeit	3385,54	1731,00

Gehaltsgruppe C 3

Angestellte mit einer Tätigkeit, die über die Anforderungen der Gruppe C 2 hinausgeht und spezielle Fachkenntnisse in einem entsprechend übertragenen Aufgabenkreis erfordert, z.B.

- Betreuung von home agents
- Übertragene Zuständigkeit für die regelmäßige Beratung fremdsprachlicher Zielgruppen oder Bearbeitung fremdsprachlicher Kundenkontakte
- Regelmäßige Durchführung von Schulungen (Schulungsbeauftragte) oder die übertragene Zuständigkeit für die Einarbeitung von MitarbeiterInnen in erheblichem Umfang
- Bearbeitung und aktuelle Aufbereitung von Spezialthemen
- Übertragene Zuständigkeit für die Bearbeitung von Sonderaufgaben und Sonderfällen
- telefonische Erstansprache von Nichtkunden (Kaltakquisition)

	bis 31.12.01 DM	ab 01.01.02 Euro
1. Jahr der Tätigkeit in dieser Gruppe	3174,31	1623,00
2. Jahr der Tätigkeit in dieser Gruppe	3352,29	1714,00
3. Jahr der Tätigkeit in dieser Gruppe	3467,69	1773,00
4. Jahr der Tätigkeit in dieser Gruppe	3727,81	1906,00
5. Jahr der Tätigkeit in dieser Gruppe	3984,03	2037,00
nach dem 5. Jahr der Tätigkeit in dieser Gruppe	4261,75	2179,00

Gehaltsgruppe C 4

Angestellte mit selbständiger Tätigkeit im Rahmen allgemeiner Anweisung und mit entsprechender Verantwortung für ihre Tätigkeitsbereich z. B.

- Leiter/in Kundenberatung
- Supervisor
- Gruppenleiter

	bis 31.12.01 DM	ab 01.01.02 Euro
1. und 2. Jahr der Tätigkeit in dieser Gruppe	4465,16	2283,00
3. bis 5. Jahr der Tätigkeit in dieser Gruppe	4840,68	2475,00
nach dem 5. Jahr der Tätigkeit in dieser Gruppe	5280,74	2700,00

Gehaltsgruppe C 5

Angestellte in leitender Stellung mit Anweisungsbefugnis und mit entsprechender Verantwortung für ihren Tätigkeitsbereich

	bis 31.12.01 DM	ab 01.01.02 Euro
1. und 2. Jahr der Tätigkeit in dieser Gruppe	5028,44	2571,00
3. bis 5. Jahr der Tätigkeit in dieser Gruppe	5695,38	2912,00
nach dem 5. Jahr der Tätigkeit in dieser Gruppe	6827,80	3491,00

§ 3 Umgruppierung

Bei einer Umgruppierung in eine höhere Gehaltsgruppe wird das dem bisherigen Tarifgehalt folgende höhere Entgelt der neuen Gehaltsgruppe gezahlt. Die dadurch in der neuen Gehaltsgruppe übersprungenen Tätigkeitsjahre gelten als abgeleistet.

§ 4 Entgeltentwicklung

Die in den Gehaltsgruppen C 1 – C 5 genannten Absolutbeträge verändern sich nach Maßgabe der Veränderungen der gleichlautenden Absolutbeträge des Gehaltstarifvertrages für den Hamburger Einzelhandel.

Das Endgehalt der Gehaltsgruppe C 2 entwickelt sich nach Maßgabe der effektiven prozentualen Veränderung des Endgehalts der Tarifgruppe G 2a, 6. Berufsjahr des Gehaltstarifvertrages für den Hamburger Einzelhandel.

§ 5 Tarifliche Regelungen

Soweit nicht in diesem Tarifvertrag ausdrücklich etwas anderes geregelt ist, gelten für Mitarbeiter in den Callcentern die Tarifverträge für den Hamburger Einzelhandel einschließlich Manteltarifvertrag in ihrer jeweils gültigen Fassung.

§ 6 Schlussbestimmungen

Der Tarifvertrag tritt am 01.11.2001 in Kraft und ist mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündbar, erstmalig zum 30.4. 2003.

Erfolgt eine Kündigung nicht, endet der Tarifvertrag, ohne dass es einer eigenständigen Kündigung bedarf, gleichzeitig mit Beendigung des Gehaltstarifvertrages für den Einzelhandel Hamburg und wird fortgesetzt, ohne dass es eines Neuabschlusses bedarf, mit Abschluss des Gehaltstarifvertrages für den Einzelhandel Hamburg.

Bis zum Abschluss eines neuen Tarifvertrages wirken die Bestimmungen dieses Tarifvertrages nach.

Werden einzelne Beschäftigte aus dem Gehaltstarifvertrag für den Hamburger Einzelhandel aufgrund dieses Tarifvertrages umgruppiert, so gilt folgende Regelung:

- Die Eingruppierung in diesen Tarifvertrag erfolgt unter Berücksichtigung der Tätigkeitsmerkmale und –beispiele entsprechend folgender Maßgabe:
 von K5 in mindestens C4 oder höher
 von K4 in mindestens C3 oder höher
 von K3 in mindestens C2 oder höher
 von K2 in mindestens C1 oder höher
- Das zum Zeitpunkt des Inkrafttretens dieses Tarifvertrages geltende Effektivgehalt bleibt bestehen.

Mitarbeiter in der Gehaltsgruppe C 1 werden bei der Besetzung freier C2 – Positionen bei gleicher Eignung vorrangig berücksichtigt und durch Qualifikationsmaßnahmen unterstützt. Das gleiche gilt für Mitarbeiter für die Gehaltsgruppe C2 hinsichtlich freier C 3 Funktionen und so fort. Dabei sind Mitarbeiter gemäß § 6 Absatz 4 mit verringertem Tarifentgelt vorrangig zu berücksichtigen. Mitarbeiter der Gehaltsgruppe C1 haben den Anspruch, dass nach sechs Monaten ihrer Tätigkeit überprüft wird, ob aufgrund ihrer tatsächlichen Tätigkeit eine Eingruppierung in die Gehaltsgruppe C2 vorzunehmen ist.

Protokollnotiz:

Die aus Anlass des Inkrafttretens dieses Tarifvertrages durch die erstmalige Eingruppierung in diesen Tarifvertrag gegebenenfalls entstehende übertarifliche Zulage in Höhe der Differenz zwischen dem bisherigen Tarifentgelt und dem neuen Tarifentgelt darf bis einschließlich 31.05.2005 maximal bis zu 50 % mit zukünftigen Tarifierhöhungen verrechnet werden.

Hamburg, den

Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di e.V. / Landesbezirk Hamburg

Hildegard Ziegler

Ulrich Meinecke

Landesverband des Hamburger Einzelhandels e.V.

Berndfried Dornseifer

Heinrich Grüter

Thomas Lemke