

contactswiss

Arbeitgeberverband der Contact- und Callcenter-Branche

ECKDATEN ZUM NEUEN GAV

Eckdaten zum neuen GAV

2

- Wichtigste Parameter
- Normative Bestimmungen
 - ▣ Mindestbestimmungen
- Ziel

Wichtigste Parameter

3

- Sozialpartnerschaft contactswiss / Syndicom
- Gilt für alle Unternehmungen, die Contact Center Dienstleistungen anbieten (in-Outbound, Email, Chat, Backoffice...)
- Definierte Sozialpartnerschaft mit Spielraum
 - ▣ Solidaritätsbeitrag 20.- CHF bei über 50% (10.- CHF unter 50%) Pensum
- Lohnverhandlungen jeweils bis 30.9. verhandelt per 1.1. des Folgejahres

Normative Bestimmungen

4

- Schriftlicher Einzelarbeitsvertrag – GAV ist integrierender Bestandteil
- Jede Änderung des GAV bewirkt automatisch Anpassung des Einzelarbeitsvertrages
- Kündigungsfristen:
 - 3 Mt Probezeit: 7 Tage / nach Probezeit: 1 Monat
- Arbeitszeit: 42-Stunden Woche
- Zuschläge:
 - Abend, Nacht und Sonntag = Gesetz
 - Mehrarbeit, grundsätzlich zu kompensieren
 - Überstunden = 100% Kompensation (ohne Zuschlag)
 - Ausbezahlung der Überzeit = +25% des Stundenlohnes

Normative Bestimmungen (2)

5

- Definierte Mindestlöhne nach regionalen Gegebenheiten
 - Regionen:
 - Ostschweiz, Genfersee, Mittelland, Nordwestschweiz, Zürich, Zentralschweiz, Tessin
 - Lohnstruktur / Funktionen: 4 Levels
 - Neueinstellung, Multiskill, Administration, Technischer Spezialist

Normative Bestimmungen (2)

6

Lohnstruktur/Funktionen

Level 1	Neueinstellung, 1-12 Monate, Inbound/Outbound			
Level 2	Inbound Multiskill, >12 Monate			
Level 3	Administrative Funktionen			
Level 4	Technical Spezialist, 2nd Level			

Normative Bestimmungen (3)

7

- Ferien: Grundsatz 20 Tage pro Kalenderjahr
 - ▣ Pro vollendetem Dienstjahr ein zusätzlicher Ferientag – max. Ferienanspruch 25 Tage pro Kalenderjahr
- Feiertage: gelten als bezahlt
- Bezahlte Absenzen: Sind konkret definiert
- Lohnfortzahlung bei Krankheit und Unfall
 - ▣ KTG und UVG (Zusatz) mit max. Wartefrist von 180 Tagen

Ziel

8

- Zeitgemässe, faire Arbeitsbedingungen zur Sicherung der wirtschaftlichen Entwicklung der Branche
- Aufwertung der Branche und der Berufsgruppe Call Center / Contact Center Mitarbeiter
- Allgemeinverbindlichkeit