



# Bundesratsbeschluss über die Allgemeinverbindlicherklärung des Gesamtarbeitsvertrages für die Contact- und Callcenter-Branche

Änderung vom 20. April 2022

---

*Der Schweizerische Bundesrat  
beschliesst:*

I

Folgende geänderte Bestimmungen des in der Beilage zu den Bundesratsbeschlüssen vom 7. Juni 2018, vom 16. Januar 2020 und vom 7. Dezember 2020<sup>1</sup> wiedergegebenen Gesamtarbeitsvertrages (GAV) für die Contact- und Callcenter-Branche werden allgemeinverbindlich erklärt:

*Art. 5.14* Lohnstruktur / Funktionen

Stufe 1a und 1b	Inbound/Outbound 1 <sup>st</sup> Level
Stufe 2	Multiskill
Stufe 3	Administrative und unterstützende Funktionen sowie für Arbeitnehmende ab vollendetem 5. Dienstjahr
Stufe 4	Technical Specialist und 2 <sup>nd</sup> Level

Für Arbeitnehmende, die vor dem 1. Januar 2021 angestellt wurden, erfolgt nach 12 Monaten Beschäftigungsdauer im gleichen Betrieb (und unabhängig davon, zu wie vielen Prozenten Mitarbeitende angestellt sind) die Einstufung mindestens in Stufe 2. Wenn die Summe aller Abwesenheiten eines/einer Mitarbeitenden im ersten Dienstjahr allerdings mehr als 60 Kalendertage beträgt, verschiebt sich die Einstufung in Stufe 2 entsprechend nach hinten.

Für Arbeitnehmende, die ab dem 1. Januar 2021 angestellt werden, erfolgt nach 12 Monaten Beschäftigungsdauer im gleichen Betrieb die Einstufung mindestens in Stufe 1b. Nach weiteren 12 Monaten Beschäftigungsdauer im gleichen Betrieb (und unabhängig davon, zu wie vielen Prozenten Mitarbeitende angestellt sind) erfolgt die Einstufung mindestens in Stufe 2. Wenn die Summe aller Abwesenheiten eines / einer

<sup>1</sup> BBl 2018 3371; 2020 969, 9485

Mitarbeitenden während der ersten beiden Dienstjahre allerdings mehr als 60 Kalendertage beträgt, verschiebt sich die Einstufung in Stufe 1b bzw. in Stufe 2 entsprechend nach hinten.

Für Fachfrauen/Fachmänner Kundendialog EFZ erfolgt die Einstufung ab Anstellung mindestens in Stufe 2.

II

Dieser Beschluss tritt am 1. Juni 2022 in Kraft und gilt bis zum 31. Dezember 2023.

20. April 2022

Im Namen des Schweizerischen Bundesrates

Der Bundespräsident: Ignazio Cassis

Der Bundeskanzler: Walter Thurnherr