

# Chancen nutzen, Zukunft gestalten – Karrierewege in der Finanzverwaltung

Berufsbild: Veranlagung und Kunden-  
betreuung (Back office / Front office)



**Claudia Max**, Finanzamt  
**Oliver Pastyrik**, Finanzamt

An meiner Arbeit gefällt mir der Kundenkontakt und dass jeder Fall anders ist. Im Infocenter ist es sehr abwechslungsreich.

Die Arbeit hier ist genau das Richtige für mich, weil ich konzentriert arbeiten kann und es möglich ist, meine Aufgaben flexibel einzuteilen. Ich schätze das gute Betriebsklima und die lösungsorientierte Zusammenarbeit mit meinen Kolleginnen und Kollegen.

www.bmf.gv.at

## Impressum

Herausgeber, Eigentümer und Verleger:  
Bundesministerium für Finanzen,  
Abt. I/8 Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation,  
Johannesgasse 5, 1010 Wien  
Für den Inhalt verantwortlich:  
BMF, Sektion I, Abteilung I/1 Grundsatz Personal  
Grafik: sketo design  
Fotos: BMF/citronenrot  
Druck: Druckerei des BMF  
Wien, September 2017



- gedruckt nach der Richtlinie „Druckerzeugnisse“  
des Österreichischen Umweltzeichens, Druckerei  
des Bundesministeriums für Finanzen, UW-Nr. 836

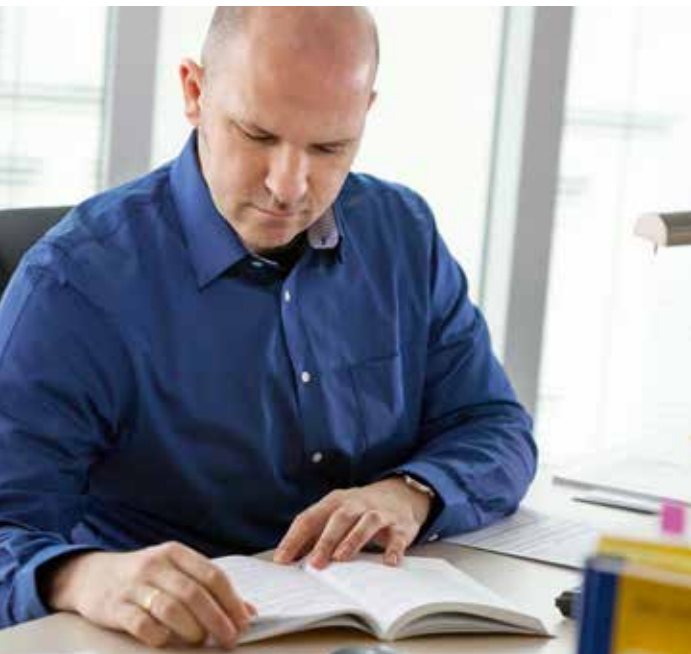
Nähere Informationen finden Sie auch auf  
[www.facebook.com/finanzministerium](https://www.facebook.com/finanzministerium).



## Berufsbild: Veranlagung und Kundenbetreuung (Back office / Front office)

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bereich der Veranlagung und Kundenbetreuung haben direkten bzw. indirekten Kundenkontakt im Innendienst: entweder im Back Office an ihrem Arbeitsplatz im Zuge der Bearbeitung der Geschäftsfälle oder im Front Office.

Im Back Office sichern die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch die Bearbeitung der Geschäftsfälle das Abgabenaufkommen sowie die Gleichmäßigkeit der Besteuerung. Die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten in unterschiedlichsten Teams reichen beispielsweise von der Allgemeinveranlagung über die Abgabensicherung bis hin zu Tätigkeiten im Kundenteam Zoll. Im Front Office werden Serviceleistungen im direkten und persönlichen Kundenkontakt erbracht, wodurch ein erheblicher Beitrag zur Außenwirkung des Finanzressorts geleistet wird.



### Zu den Hauptaufgaben in diesem Bereich zählen beispielsweise:

- Bearbeitung von Geschäftsfällen im unmittelbaren Kundenkontakt
- Schriftliche Information sowie Service und Beratung am Front Desk (InfoCenter der Ämter)
- Betreuung von telefonischen Anfragen
- Unmittelbare Kontrolle von Anbringen auf Vollständigkeit und Plausibilität der Angaben
- Durchführung der Zollabfertigung und Zollkontrollen am Arbeitsplatz oder mit Schwerpunkt Bearbeitung von Geschäftsfällen im Innendienst
- Ausstellung und Bearbeitung von Bescheiden

### Zu den Anforderungen an eine Mitarbeiterin bzw. an einen Mitarbeiter im Bereich Veranlagung und Kundenbetreuung zählen:

- Repräsentatives Auftreten u. Kommunikationsfähigkeit
- Teamfähigkeit
- Interkulturelle Kompetenz

- Analytische Fähigkeiten
- Kunden- und Serviceorientierung
- Wirtschaftliches Denken u. Handeln
- Konfliktfähigkeit

Zusätzlich dazu sind für die erfolgreiche Ausübung in diesem Bereich umfassende steuer- bzw. zollrechtliche Kenntnisse erforderlich. Diese fachlichen Qualifikationen eignen Sie sich im Zuge Ihrer Ausbildung an der internen Bundesfinanzakademie an.

### Als Arbeitgeber bieten wir Ihnen:

- Vielfältige und interessante Aufgabenstellungen
- Klare und transparente Entwicklungsmöglichkeiten auf Basis unseres Talent Managements
- Laufende Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen
- Gute Vereinbarkeit von Beruf und Familie z. B. durch flexible Arbeitszeitmodelle
- Sicherheit des Arbeitsplatzes
- Maßnahmen zur betrieblichen Gesundheitsförderung

In Ihrer Grundausbildung erhalten Sie Grund- und Überblickswissen über die Finanzverwaltung. Arbeitsplatzspezifische Qualifikationen eignen Sie sich in der Funktionsausbildung durch eine besondere Kombination von praktischer und theoretischer Wissensvermittlung an. Diese Ausbildungen sowie Ihre laufende Weiterbildung finden in der Dienstzeit statt.

Weitere Informationen zu den einzelnen Berufsbildern finden Sie auf unserer Homepage unter [www.bmf.gv.at/jobs](http://www.bmf.gv.at/jobs) sowie in unserem Folder „Chancen nutzen, Zukunft gestalten – Karriere in der österreichischen Finanzverwaltung auf [www.bmf.gv.at/publikationen](http://www.bmf.gv.at/publikationen) -> **Broschüren und Ratgeber.**