Customer-Relationship-ManagerIn

Im BIS anzeigen

Haupttätigkeiten
Customer-Relationship-Managerinnen und Customer-Relationship-Manager (CRM) haben die Aufgabe, langfristige und gesicherte Kundenbeziehungen herzustellen bzw. zu erhalten. Sie gehen auf die individuellen Umstände und Bedürfnisse der (potenziellen) KundInnen ein. Hierfür benötigen sie ein solides Basiswissen für den von ihnen abzudeckenden Produktbereich. Sie sammeln und analysieren Kundenfeedback, um die Serviceleistungen zu verbessern und eine maßgeschneiderte Betreuung zu ermöglichen. Durch effektive Kommunikation, regelmäßigen Kundenkontakt und ein gutes Datenmanagement, tragen CRM-Managerinnen und CRM-Manager dazu bei, KundInnen langfristig zu binden. Aufbauend auf ihren Analysen identifizieren sie Chancen für Cross-Selling und Up-Selling, also Zusatz- und Folgeprodukte. Dazu entwickeln sie spezielle Verkaufsförderungs- und Kundenbindungsprogramme, um den Umsatz zu steigern. Ebenso überprüfen sie regelmäßig die Effizienz dieser Maßnahmen, um die Kundenbindung zu fördern. Customer-Relationship-Managerinnen und Customer-Relationship-Manager arbeiten eng mit Marketing- und Öffentlichkeitsabteilungen zusammen.

Einkommen
Customer-Relationship-ManagerInnen verdienen ab 2.190 bis 3.490 Euro brutto pro Monat.

Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen:
- Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.190 bis 2.800 Euro brutto
- Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.470 bis 3.490 Euro brutto
- Akademischer Beruf: 3.010 bis 3.490 Euro brutto

Beschäftigungsmöglichkeiten
Customer-Relationship-Managerinnen und Customer-Relationship-Manager arbeiten in großen nationalen und internationalen Unternehmen, z. B. in Handelsunternehmen und Finanzinstituten mit einer großen Kundenbasis, im Bereich der Kundenbetreuung und entsprechend des Kundenbeziehungsmanagements (CRM). Auch Softwarehäuser, die CRM-Produkte vertreiben oder entwickeln sowie Beratungsunternehmen, die ihren KundInnen anbieten deren Kundenbeziehungen zu verbessern, bieten Beschäftigungsmöglichkeiten.

Aktuelle Stellenangebote
.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room): **36** zum AMS-eJob-Room

In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen
- Berichtswesen
- Beschwerdemanagement
- CRM-Systeme
- Datenpflege
- Entwicklung von Vertriebsstrategien
- Marketingkenntnisse
- Marktanalysen
- Neukundenakquisition
- Pflege von Kundenbeziehungen
- SAP Berichtswesen
- Statistikkenntnisse
- Vertriebskenntnisse

Weitere berufliche Kompetenzen

Berufliche Basiskompetenzen
- Customer Relationship Management
- Kundenbetreuungskenntnisse
- Kundendatenanalyse
- Verkaufsförderung

Fachliche berufliche Kompetenzen
- Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse
  - Branchenübergreifende Unternehmenssoftware (z. B. CRM-Systeme, ERP-Systeme)
- E-Commerce-Kenntnisse
- EDV-Anwendungskenntnisse
  - Bedienung von betriebsinterner Software
  - Bürosoftware-Anwendungskenntnisse (z. B. Excel-Anwendungskenntnisse)
  - Datenpflege (z. B. Datenerfassung, Stammdatenpflege)
- Fremdsprachenkenntnisse
  - Englisch
- Kundenbetreuungskenntnisse
  - Anfragemanagement (z. B. Ermittlung von Kundenwünschen)
  - Beratungskompetenz (z. B. Produktinformation)
  - Beschwerdemanagement
  - Customer Relationship Management (z. B. Claim Management, Kundendatenanalyse, Pflege von Kundenbeziehungen)
  - Key Account Management
- Managementkenntnisse
  - Strategische Unternehmensführung (z. B. Shareholder Relationship Management)
- Marketingkenntnisse
  - Direktmarketing (z. B. Database Marketing)
  - Marketing Automation
  - Marktforschung (z. B. Marktanalysen)
  - Online-Marketing
  - Verkaufsförderung
- Sachbearbeitung
  - Auftragsabwicklung (z. B. Auftragsbearbeitung)
- SAP-Kenntnisse
  - SAP Business Suite (z. B. SAP CRM)
  - SAP-Projektleitung (z. B. SAP Berichtswesen)
- Statistikkenntnisse
  - Statistik-Anwendungen (z. B. Verkaufsstatistik)
- Verkaufskenntnisse
  - Verkaufsstrategien (z. B. B2C-Strategien)
- Vortrags- und Präsentationskenntnisse
  - Abhalten von Vorträgen und Präsentationen (z. B. Abhalten von Kundenpräsentationen, Abhalten von Online-Präsentationen)

Überfachliche berufliche Kompetenzen
- Gutes Auftreten
- Kaufmännisches Verständnis
- Kommunikationsstärke
- Kundenorientierung
- Serviceorientierung

Digitale Kompetenzen nach DigComp

1 Grundlegend		2 Selbstständig		3 Fortgeschritten		4 Hoch spezialisiert	

Beschreibung: Customer-Relationship-ManagerInnen sind in der Lage berufsspezifische digitale Anwendungen in der Planung und Entwicklung sowie in der Kommunikation, Zusammenarbeit, Recherche und Dokumentation routiniert zu nutzen. Sie können standardisierte Lösungen anwenden, aber auch neue Lösungsansätze entwickeln. Sie sind in der Lage, selbstständig digitale Inhalte zu erstellen und zu bearbeiten sowie Fehler zu beheben. Außerdem kennen sie die betrieblichen Datensicherheitsvorschriften, können diese einhalten und sorgen in ihrem Verantwortungsbereich für die Einhaltung und Umsetzung dieser Regeln.

Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen

Kompetenzbereich	Kompetenzstufe(n) von ... bis ...								Beschreibung
0 - Grundlagen, Zugang und digitales Verständnis	1	2	3	4	**5**	**6**	7	8	Customer-Relationship-ManagerInnen müssen sowohl allgemeine als auch berufsspezifische digitale Anwendungen (z. B. Enterprise-Resource-Planning-Anwendungen, Datenbankanwendungen) und Geräte in der Planung, Entwicklung, Organisation und Umsetzung selbstständig und sicher anwenden können bzw. auch komplexe und unvorhergesehene Aufgaben flexibel lösen können.
1 - Umgang mit Informationen und Daten	1	2	3	4	**5**	**6**	7	8	Customer-Relationship-ManagerInnen müssen umfassende Daten und Informationen recherchieren, vergleichen, beurteilen und bewerten können, aus den gewonnenen Daten selbstständig Konzepte und Empfehlungen ableiten und in ihrer Arbeit umsetzen.
2 - Kommunikation, Interaktion und Zusammenarbeit	1	2	3	**4**	**5**	6	7	8	Customer-Relationship-ManagerInnen verwenden digitale Anwendungen zur Kommunikation, Zusammenarbeit und Dokumentation mit KollegInnen und Kundinnen und Kunden auch auf fortgeschrittenem Niveau.
3 - Kreation, Produktion und Publikation	1	2	3	**4**	**5**	6	7	8	Customer-Relationship-ManagerInnen müssen umfangreiche digitale Informationen und Daten selbstständig erfassen und in bestehende digitale Anwendungen einpflegen können.
4 - Sicherheit und nachhaltige Ressourcennutzung	1	2	3	**4**	**5**	6	7	8	Customer-Relationship-ManagerInnen müssen die allgemeinen und betrieblichen Konzepte des Datenschutzes und der Datensicherheit verstehen und eigenständig auf ihre Tätigkeit anwenden können bzw. in ihrem Verantwortungsbereich für die Einhaltung und Umsetzung der Regeln sorgen. Sie müssen Bedrohungspotenziale erkennen und geeignete Gegenmaßnahmen einleiten können.

Kompetenzbereich	Kompetenzstufe(n) von ... bis ...								Beschreibung
5 - Problemlösung, Innovation und Weiterlernen	1	2	3	**4**	**5**	6	7	8	Customer-Relationship-ManagerInnen müssen die Einsatzmöglichkeiten digitaler Tools und Lösungen für komplexe berufsspezifische Fragestellungen in ihrer Arbeit beurteilen können. Sie erkennen selbstständig Probleme und Fehlerquellen digitaler Anwendungen und veranlassen deren Behebung und die Weiterentwicklung von Anwendungen und Lösungen. Sie erkennen eigene digitale Kompetenzlücken und können Schritte zu deren Behebung setzen.

Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung

Typische Qualifikationsniveaus
- Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung
- Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung
- Akademischer Beruf

Ausbildung
BMS - Berufsbildende mittlere Schule NQR IV
- Kaufmännische Berufe

BHS - Berufsbildende höhere Schule NQR V
- Kaufmännische Berufe

Hochschulstudien NQR VII NQR VIII
- Wirtschaft, Recht, Management
  - Marketing und Sales

Weiterbildung
Fachliche Weiterbildung Vertiefung
- B2C-Strategien
- Betriebswirtschaft
- Key Account Management
- Marketing
- Pressearbeit
- Produktmarketing
- Prozessmanagement
- Sales Management

Fachliche Weiterbildung Aufstiegsperspektiven
- Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge - Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe
- Zertifikat ProduktmanagerIn
- SAP-Zertifikate
- Hochschulstudien - Marketing und Sales
- Hochschulstudien - Betriebswirtschaft, Controlling, Rechnungswesen
- Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge - Fachspezifische Universitäts- und Fachhochschullehrgänge

Bereichsübergreifende Weiterbildung
- Datenschutz

- Fremdsprachen
- Gesprächstechniken
- Projektmanagement
- Qualitätsmanagement
- SAP
- Zeitmanagement

Weiterbildungsveranstalter
- Betriebsinterne Schulungen
- Dialog Marketing Verband Österreich
- Fachverband Werbung und Marktkommunikation
- Fachmesse- und Tagungsveranstalter
- Erwachsenenbildungseinrichtungen und Online-Lernplattformen
- BHS - Wirtschaftliche Berufe
- BHS - Kaufmännische Berufe
- Kollegs
- Fachhochschulen
- Universitäten

Deutschkenntnisse nach GERS
C1 Sehr gute bis C2 Exzellente Deutschkenntnisse
Ihre Aufgaben liegen sehr stark in der laufenden und umfassenden Betreuung von Kundinnen und Kunden, in der Präsentation eigener Produkte und allgemein im Repräsentieren des Unternehmens gegenüber den Kundinnen und Kunden. Das heißt, dass sie zumindest sehr gute Deutschkenntnisse sowohl für schriftliche als auch mündliche und telefonische Kommunikation besitzen müssen.

Weitere Berufsinfos

Arbeitsumfeld
- Ständiger Kontakt mit Menschen

Berufsspezialisierungen
Chief Customer Officer (CCO) (m/w) (Customer-Relationship-ManagerIn)
Chief Networking Officer (CNO) (m/w) (Customer-Relationship-ManagerIn)
Client Service Assistant (m/w)
CRM-Consultant (m/w)
CRM-MitarbeiterIn
CRM-Specialist (m/w)
CRM-SystembetreuerIn
Customer Interaction-ManagerIn
Customer Relation Assistant (m/w)
KundenbeziehungsmanagerIn

Corporate Relationship-ManagerIn
Partner Relationship-ManagerIn

BeschwerdemanagerIn
Claim-ManagerIn
Customer-Loyalty-ManagerIn
Customer-Support-ManagerIn
Customer Care-ManagerIn (Customer-Relationship-ManagerIn)
MitarbeiterIn im Social-Media-Beschwerdemanagement

MitarbeiterIn im Social-Media-KundInnenservice

Communications-ManagerIn (Customer-Relationship-ManagerIn)
Online Relations-Experte/-Expertin
Online Relations-ManagerIn
Web Communications-ManagerIn (Customer-Relationship-ManagerIn)

Global Customer-ManagerIn

Customer-Relationship-ManagerIn im Finanzbereich

Verwandte Berufe
- E-Commerce-ManagerIn
- Fundraising-AgentIn
- HandelsvertreterIn
- Key-Account-ManagerIn
- KommunikationswissenschafterIn
- MarketingassistentIn
- ProduktmanagerIn
- SalesmanagerIn

Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen
Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit
- Management, Organisation
- **Marketing, Werbung, Public Relations**

Handel, Logistik, Verkehr
- Vertrieb, Beratung, Einkauf

Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller)
- 414130 Customer Relationship Manager/in

Informationen im Berufslexikon
- Customer-Relationship-ManagerIn (Schule)
- Customer-Relationship-ManagerIn (Uni/FH/PH)
- Customer-Support-ManagerIn (Uni/FH/PH)

Informationen im Ausbildungskompass
- Customer-Relationship-ManagerIn

Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 21. November 2025.