

Customer account manager (Customer-Relationship-ManagerIn)

Im BIS anzeigen



Main activities (Haupttätigkeiten)

Customer relationship managers (CRM) are tasked with establishing or maintaining long-term, secure customer relationships. They address the individual circumstances and needs of (potential) customers. To do this, you need a solid basic knowledge of the product area you cover. You collect and analyze customer feedback to improve services and provide tailored support. Through effective communication, regular customer contact and good data management, CRM managers help to retain customers in the long term. Based on their analyses, they identify opportunities for cross-selling and up-selling, i.e. additional and follow-on products. To do this, they develop special sales promotion and customer loyalty programs to increase sales. They also regularly check the efficiency of these measures to promote customer loyalty. Customer relationship managers work closely with marketing and public relations departments.

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.

Income (Einkommen)

Customer account manager earn from 2.190 to 3.490 euros gross per month (Customer-Relationship-ManagerInnen verdienen ab 2.190 bis 3.490 Euro brutto pro Monat).

Depending on the level of qualification, the starting salary can also be higher (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):

- Job with medium-level vocational school and technical training : 2.190 to 2.800 euros gross (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.190 bis 2.800 Euro brutto)
- Job with higher vocational school and technical training : 2.470 to 3.490 euros gross (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.470 bis 3.490 Euro brutto)
- Job in academia : 3.010 to 3.490 euros gross (Akademischer Beruf: 3.010 bis 3.490 Euro brutto)

Employment opportunities (Beschäftigungsmöglichkeiten)


Customer relationship managers work in large national and international companies, e.g. B. in trading companies and financial institutions with a large customer base, in the area of customer service and, accordingly, customer relationship management (CRM). Software houses that sell or develop CRM products as well as consulting companies that offer their customers to improve their customer relationships also offer employment opportunities.

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.

Current vacancies

(Aktuelle Stellenangebote)

.... in the AMS online job placement service (eJob-Room): (.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room):) **23**  to the AMS eJob Room (zum AMS-eJob-Room)

Professional skills requested in advertisements

(In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Reporting (Berichtswesen)
- Complaint Management (Beschwerdemanagement)
- CRM systems (CRM-Systeme)
- Data maintenance (Datenpflege)
- Development of sales strategies (Entwicklung von Vertriebsstrategien)
- Marketing knowledge (Marketingkenntnisse)
- Market analysis (Marktanalysen)
- New customer acquisition (Neukundenakquisition)
- Maintenance of customer relationships (Pflege von Kundenbeziehungen)
- SAP reporting (SAP Berichtswesen)
- Knowledge of statistics (Statistikkenntnisse)
- Sales knowledge (Vertriebskenntnisse)

Further professional skills

(Weitere berufliche Kompetenzen)

Basic professional skills

(Berufliche Basiskompetenzen)

- Customer Relationship Management (Customer Relationship Management)
- Customer Support Skills (Kundenbetreuungskenntnisse)
- Customer data analysis (Kundendatenanalyse)
- Sales promotion (Verkaufsförderung)

Technical professional skills

(Fachliche berufliche Kompetenzen)

- Business application software knowledge (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
 - Cross-industry business software (Branchenübergreifende Unternehmenssoftware) (z. B. CRM systems (CRM-Systeme), ERP systems (ERP-Systeme))
- E-commerce skills (E-Commerce-Kenntnisse)
- IT application knowledge (EDV-Anwendungskenntnisse)
 - Operating internal software (Bedienung von betriebsinterner Software)
 - Data maintenance (Datenpflege) (z. B. Data acquisition (Datenerfassung), Master data maintenance (Stammdatenpflege))
 - Office software application knowledge (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse) (z. B. Excel application knowledge (Excel-Anwendungskenntnisse))
- Foreign language skills (Fremdsprachenkenntnisse)
 - English (Englisch)
- Customer Support Skills (Kundenbetreuungskenntnisse)
 - Complaint Management (Beschwerdemanagement)
 - Customer Relationship Management (Customer Relationship Management) (z. B. Customer data analysis (Kundendatenanalyse), Claim Management (Claim Management), Maintenance of customer relationships

- (Pflege von Kundenbeziehungen)
 - Key Account Management (Key Account Management)
 - Request management (Anfragemanagement) (z. B. Determination of customer requirements (Ermittlung von Kundenwünschen))
 - Consulting competence (Beratungskompetenz) (z. B. Product information (Produktinformation))
- Management skills (Managementkenntnisse)
 - Strategic corporate governance (Strategische Unternehmensführung) (z. B. Shareholder relationship management (Shareholder Relationship Management))
- Marketing knowledge (Marketingkenntnisse)
 - Marketing automation (Marketing Automation)
 - Online Marketing (Online-Marketing)
 - Sales promotion (Verkaufsförderung)
 - Direct marketing (Direktmarketing) (z. B. Database Marketing (Database Marketing))
 - Market research (Marktforschung) (z. B. Market analysis (Marktanalysen))
- processing (Sachbearbeitung)
 - Order processing (Auftragsabwicklung) (z. B. Order processing (Auftragsbearbeitung))
- SAP knowledge (SAP-Kenntnisse)
 - SAP Business Suite (SAP Business Suite) (z. B. SAP CRM (SAP CRM))
 - SAP Project Management (SAP-Projektleitung) (z. B. SAP reporting (SAP Berichtswesen))
- Knowledge of statistics (Statistikkenntnisse)
 - Statistics applications (Statistik-Anwendungen) (z. B. Sales statistics (Verkaufsstatistik))
- Sales knowledge (Verkaufskenntnisse)
 - Sales strategies (Verkaufsstrategien) (z. B. B2C strategies (B2C-Strategien))
- Lecture and presentation skills (Vortrags- und Präsentationskenntnisse)
 - Holding lectures and presentations (Abhalten von Vorträgen und Präsentationen) (z. B. Holding customer presentations (Abhalten von Kundenpräsentationen), Holding online presentations (Abhalten von Online-Präsentationen))

General professional skills

(Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- Good appearance (Gutes Auftreten)
- Commercial understanding (Kaufmännisches Verständnis)
- Communication skills (Kommunikationsstärke)
- Customer orientation (Kundenorientierung)
- Service orientation (Serviceorientierung)

Digital skills according to DigComp

(Digitale Kompetenzen nach DigComp)

| 1 Basic | | 2 Independent | | 3 Advanced | | 4 Highly specialized | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------|--|------------|--|----------------------|--|
| | | | | | | | |
| <p>Description: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.</p> | | | | | | | |

**Detailed information on the digital skills
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)**

| Area of competence | Skill level(s) from ... to ... | | | | | | | | Description |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0 - Basics, access and digital understanding | 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 - Handling information and data | 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 - Communication, interaction and collaboration | 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 - Creation, production and publication | 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 - Security and sustainable use of resources | 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. |
| 5 - Problem solving, innovation and continued learning | 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. |

**Training, certificates, further education
(Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)**

Typical qualification levels

(Typische Qualifikationsniveaus)

- Job with medium-level vocational school and technical training (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Job with higher vocational school and technical training (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Job in academia (Akademischer Beruf)

Apprenticeship

(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

Further education

(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

**Knowledge of German according to CEFR
(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.

**Further professional information
(Weitere Berufsinfos)**

**Work environment
(Arbeitsumfeld)**

- Constant contact with people (Ständiger Kontakt mit Menschen)

**Competency Questionnaire
(Berufsspezialisierungen zur Vermittlung)**

This six-digit number has been discontinued; the following six-digit number is its successor: (Hinweis: Es gibt keine Berufsspezialisierungen zur Vermittlung.)

**Occupational specializations
(Berufsspezialisierungen)**

Chief Customer Officer (CCO) (m/f) (Customer account manager) (Chief Customer Officer (CCO) (m/w) (Customer-Relationship-ManagerIn))

Chief Networking Officer (CNO) (m/f) (Customer account manager) (Chief Networking Officer (CNO) (m/w) (Customer-Relationship-ManagerIn))

Client service assistant (m / w) (Client Service Assistant (m/w))

CRM Consultant (m / f) (CRM-Consultant (m/w))

CRM employee (CRM-MitarbeiterIn)

CRM specialist (m / f) (CRM-Specialist (m/w))

CRM system supervisor (CRM-SystembetreuerIn)

Customer Interaction-ManagerIn (Customer Interaction-ManagerIn)

Customer Relation Assis tant (m / w) (Customer Relation Assistant (m/w))

Customer relationship manager (KundenbeziehungsmanagerIn)

Corporate relationship manager (Corporate Relationship-ManagerIn)

Partner relationship manager (Partner Relationship-ManagerIn)

Complaint Manager (BeschwerdemanagerIn)

Claim manager (Claim-ManagerIn)

Customer-Loyalty-ManagerIn (Customer-Loyalty-ManagerIn)

Customer-Support-ManagerIn (Customer-Support-ManagerIn)

Customer care manager (Customer account manager) (Customer Care-ManagerIn (Customer-Relationship-

ManagerIn))

Employee in social media complaint management (MitarbeiterIn im Social-Media-Beschwerdemanagement)

Employee in social media customer service (MitarbeiterIn im Social-Media-KundInnenservice)

Communications Manager (Customer account manager) (Communications-ManagerIn (Customer-Relationship-ManagerIn))

Online relations expert (Online Relations-Experte/-Expertin)

Online relations manager (Online Relations-ManagerIn)

Web Communications Manager (Customer account manager) (Web Communications-ManagerIn (Customer-Relationship-ManagerIn))

Global Customer Manager (Global Customer-ManagerIn)

Customer Relationship Manager in the Finance Department (Customer-Relationship-ManagerIn im Finanzbereich)

Related professions

(Verwandte Berufe)

- E-commerce manager (E-Commerce-ManagerIn)
- Fundraising agent (Fundraising-AgentIn)
- Commercial agent (HandelsvertreterIn)
- Key account manager (Key-Account-ManagerIn)
- Communication scientist (KommunikationswissenschaftlerIn)
- Marketing assistant (MarketingassistentIn)
- Product manager (ProduktmanagerIn)
- Sales manager (SalesmanagerIn)

Allocation to BIS occupational areas and upper groups

(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)

Office, marketing, finance, law, safety (Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit)

- Management, organization (Management, Organisation)
- **Marketing, advertising, public relations (Marketing, Werbung, Public Relations)**

Trade, logistics, transport (Handel, Logistik, Verkehr)

- Sales, consultancy, purchasing (Vertrieb, Beratung, Einkauf)




Allocation to AMS occupational classification (six-digit)

(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))

- 414130 Customer Relationship Manager (Customer Relationship Manager/in)


Information in the vocational lexicon

(Informationen im Berufslexikon)

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

Information in the training compass

(Informationen im Ausbildungskompass)

-  Customer account manager (Customer-Relationship-ManagerIn)



The text was automatically translated from German. The German terms are shown in brackets.

THIS SERVICE MAY INCLUDE TRANSLATIONS PROVIDED BY GOOGLE. GOOGLE DISCLAIMS ANY LIABILITY

WITH RESPECT TO TRANSLATIONS, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING ANY LIABILITY FOR ACCURACY, RELIABILITY AND ANY IMPLIED LIABILITY FOR MARKET EFFICIENCY AND DISCLAIMER.

Der Text wurde automatisiert aus dem Deutschen übersetzt. Die deutschen Begriffe werden in Klammern angezeigt.

DIESER DIENST KANN ÜBERSETZUNGEN ENTHALTEN, DIE VON GOOGLE BEREITGESTELLT WERDEN. GOOGLE SCHLIEßT IN BEZUG AUF DIE ÜBERSETZUNGEN JEDLICHE HAFTUNG AUS, SEI SIE AUSDRÜCKLICH ODER STILLSCHWEIGEND, EINSCHLIEßLICH JEDLICHER HAFTUNG FÜR DIE GENAUIGKEIT, ZUVERLÄSSIGKEIT UND JEDLICHE STILLSCHWEIGENDE HAFTUNG FÜR DIE MARKTGÄNGIGKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND NICHTVERLETZUNG FREMDER RECHTE.

This job profile was updated on 21. November 2025 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 21. November 2025.)