

Voditelj/voditeljica odnosa s kupcima (Customer-Relationship-ManagerIn)

Im BIS anzeigen



Glavne djelatnosti (Haupttätigkeiten)

Voditelji odnosa s kupcima (CRM) imaju zadatak uspostaviti ili održati dugoročne, sigurne odnose s kupcima. Oni se bave individualnim okolnostima i potrebama (potencijalnih) kupaca. Da biste to učinili, potrebno vam je solidno osnovno znanje o području proizvoda koje pokrivete. Prikupljate i analizirate povratne informacije korisnika kako biste poboljšali usluge i pružili prilagođenu podršku. Učinkovitom komunikacijom, redovitim kontaktom s klijentima i dobrim upravljanjem podacima CRM menadžeri pomažu dugoročno zadržati kupce. Na temelju svojih analiza identificiraju prilike za cross-selling i up-selling, tj. dodatne i prateće proizvode. Da bi to učinili, razvijaju posebne programe poticanja prodaje i lojalnosti kupaca kako bi povećali prodaju. Također redovito provjeravaju učinkovitost ovih mjera za promicanje lojalnosti kupaca. Menadžeri za odnose s kupcima blisko surađuju s odjelima za marketing i odnose s javnošću.

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.

prihod (Einkommen)

Voditelj/voditeljica odnosa s kupcima zarađuje od 2.190 do 3.490 eura bruto mjesečno (Customer-Relationship-ManagerInnen verdienen ab 2.190 bis 3.490 Euro brutto pro Monat).

Ovisno o stupnju kvalifikacije, početna plaća može biti i veća (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):

- Zanimanje sa srednjim strukovnim obrazovanjem i stručnim obrazovanjem : 2.190 do 2.800 eura bruto (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.190 bis 2.800 Euro brutto)
- Zanimanje s višim strukovnim obrazovanjem i stručnim obrazovanjem : 2.470 do 3.490 eura bruto (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.470 bis 3.490 Euro brutto)
- Akademsko zanimanje : 3.010 do 3.490 eura bruto (Akademischer Beruf: 3.010 bis 3.490 Euro brutto)

Mogućnosti zaposlenja (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Menadžeri odnosa s kupcima rade u velikim nacionalnim i međunarodnim tvrtkama, npr. B. u trgovačkim društvima i financijskim institucijama s velikom bazom kupaca, u području korisničke službe i, sukladno tome, upravljanja odnosima s kupcima (CRM). Softverske kuće koje prodaju ili razvijaju CRM proizvode, kao i konzultantske tvrtke koje svojim klijentima nude poboljšanje odnosa s klijentima, također nude mogućnosti zapošljavanja.

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.

Trenutna slobodna radna mjesta (Aktuelle Stellenangebote)

.... u AMS internetskoj službi za zapošljavanje (eJob-Soba): (... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room):) **25**  u AMS eJob sobu (zum AMS-eJob-Room)

Potrebne profesionalne vještine u oglasima (In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Izvještavanje (Berichtswesen)
- Upravljanje prigovorima (Beschwerdemanagement)
- CRM sustavi (CRM-Systeme)
- Održavanje podataka (Datenpflege)
- Razvoj prodajnih strategija (Entwicklung von Vertriebsstrategien)
- Marketinško znanje (Marketingkenntnisse)
- Analize tržišta (Marktanalysen)
- Stjecanje novih kupaca (Neukundenakquisition)
- Održavanje odnosa s kupcima (Pflege von Kundenbeziehungen)
- SAP izvještavanje (SAP Berichtswesen)
- Poznavanje statistike (Statistikkenntnisse)
- Znanje o prodaji (Vertriebskenntnisse)

Ostale profesionalne vještine (Weitere berufliche Kompetenzen)

Osnovne profesionalne vještine (Berufliche Basiskompetenzen)

- Odnos s kupcima (Customer Relationship Management)
- Vještine korisničke podrške (Kundenbetreuungkenntnisse)
- Analiza podataka o kupcima (Kundendatenanalyse)
- Promocija prodaje (Verkaufsförderung)

Tehničke profesionalne vještine (Fachliche berufliche Kompetenzen)

- Poznavanje poslovnog aplikacijskog softvera (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
 - Međusektorski poslovni softver (Branchenübergreifende Unternehmenssoftware) (z. B. CRM sustavi (CRM-Systeme), ERP sustavi (ERP-Systeme))
- Vještine e-trgovine (E-Commerce-Kenntnisse)
- Znanje o IT primjeni (EDV-Anwendungskenntnisse)
 - Rad internog softvera (Bedienung von betriebsinterner Software)
 - Održavanje podataka (Datenpflege) (z. B. Prikupljanje podataka (Datenerfassung), Održavanje matičnih podataka (Stammdatenpflege))
 - Znanje o primjeni uredskog softvera (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse) (z. B. Poznavanje programa Excel (Excel-Anwendungskenntnisse))
- Znanje stranih jezika (Fremdsprachenkenntnisse)
 - Engleski (Englisch)
- Vještine korisničke podrške (Kundenbetreuungkenntnisse)
 - Upravljanje prigovorima (Beschwerdemanagement)
 - Odnos s kupcima (Customer Relationship Management) (z. B. Analiza podataka o kupcima (Kundendatenanalyse), Upravljanje zahtjevima (Claim Management), Održavanje odnosa s kupcima (Pflege

- von Kundenbeziehungen))
- Upravljanje ključnim računima (Key Account Management)
- Upravljanje upitima (Anfragemanagement) (z. B. Određivanje zahtjeva kupaca (Ermittlung von Kundenwünschen))
- Savjetodavna nadležnost (Beratungskompetenz) (z. B. Informacije o proizvodu (Produktinformation))
- Vještine upravljanja (Managementkenntnisse)
 - Strateško korporativno upravljanje (Strategische Unternehmensführung) (z. B. Upravljanje odnosima s dioničarima (Shareholder Relationship Management))
- Marketinško znanje (Marketingkenntnisse)
 - Automatizacija marketinga (Marketing Automation)
 - Internetski marketing (Online-Marketing)
 - Promocija prodaje (Verkaufsförderung)
 - Izravni marketing (Direktmarketing) (z. B. Database Marketing (Database Marketing))
 - Istraživanje tržišta (Marktforschung) (z. B. Analize tržišta (Marktanalysen))
- obrada (Sachbearbeitung)
 - Obrada narudžbi (Auftragsabwicklung) (z. B. Obrada naloga (Auftragsbearbeitung))
- SAP znanje (SAP-Kenntnisse)
 - SAP Business Suite (SAP Business Suite) (z. B. SAP CRM (SAP CRM))
 - Upravljanje SAP projektima (SAP-Projektleitung) (z. B. SAP izvještavanje (SAP Berichtswesen))
- Poznavanje statistike (Statistikkenntnisse)
 - Primjene statistika (Statistik-Anwendungen) (z. B. Statistika prodaje (Verkaufsstatistik))
- Znanje o prodaji (Verkaufskenntnisse)
 - Prodajne strategije (Verkaufsstrategien) (z. B. B2C strategije (B2C-Strategien))
- Vještine predavanja i prezentacije (Vortrags- und Präsentationskenntnisse)
 - Održavanje predavanja i prezentacija (Abhalten von Vorträgen und Präsentationen) (z. B. Održavanje prezentacija kupaca (Abhalten von Kundenpräsentationen), Održavanje mrežnih prezentacija (Abhalten von Online-Präsentationen))

Opće profesionalne vještine (Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- Dobar izgled (Gutes Auftreten)
- Komercijalno razumijevanje (Kaufmännisches Verständnis)
- Komunikacijske vještine (Kommunikationsstärke)
- Usmjerenost na kupca (Kundenorientierung)
- Orijentacija na uslugu (Serviceorientierung)

Digitalne vještine prema DigComp (Digitale Kompetenzen nach DigComp)

1 Osnovni		2 Samostalna		3 Napredno		4 Visoko specijalizirana	
Opis: 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.							

Detaljne informacije o digitalnim vještinama
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)

Područje nadležnosti	Razina(e) vještine od ... do ...								Opis
0 - Osnove, pristup i digitalno razumijevanje	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 - Rukovanje informacijama i podacima	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 - Komunikacija, interakcija i suradnja	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 - Stvaranje, produkcija i objavljivanje	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 - Sigurnost i održivo korištenje resursa	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 - Rješavanje problema, inovacija i kontinuirano učenje	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.

Obuka, certifikati, daljnje usavršavanje
(Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)

Tipične razine vještina

(Typische Qualifikationsniveaus)

- Zanimanje sa srednjim strukovnim obrazovanjem i stručnim obrazovanjem (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Zanimanje s višim strukovnim obrazovanjem i stručnim obrazovanjem (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Akademsko zanimanje (Akademischer Beruf)

Obuka

(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

Kontinuierano obrazovanje

(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

Poznavanje njemačkog prema CEFR-u (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.

Dodatne informacije o poslu (Weitere Berufsinfos)

Radno okruženje (Arbeitsumfeld)

- Stalni kontakt s ljudima (Ständiger Kontakt mit Menschen)

Upitnik kompetencija (Berufsspezialisierungen zur Vermittlung)

Ovaj šesteroznamenakasti broj je ukinut; sljedeći šesteroznamenakasti broj je njegov nasljednik: (Hinweis: Es gibt keine Berufsspezialisierungen zur Vermittlung.)

Stručne specijalizacije (Berufsspezialisierungen)

Chief Customer Officer (CCO) (m/ž) (Voditelj/voditeljica odnosa s kupcima) (Chief Customer Officer (CCO) (m/w) (Customer-Relationship-ManagerIn))

Chief Networking Officer (CNO) (m/ž) (Voditelj/voditeljica odnosa s kupcima) (Chief Networking Officer (CNO) (m/w) (Customer-Relationship-ManagerIn))

Asistent za klijente (m / ž) (Client Service Assistant (m/w))

CRM savjetnik (m / ž) (CRM-Consultant (m/w))

Zaposlenik CRM-a (CRM-MitarbeiterIn)

CRM stručnjak (m / ž) (CRM-Specialist (m/w))

Nadzornik CRM sustava (CRM-SystembetreuerIn)

Voditelj interakcije s kupcima (Customer Interaction-ManagerIn)

Pomoćnik za odnose s kupcima (m / ž) (Customer Relation Assistant (m/w))

Voditelj odnosa s kupcima (KundenbeziehungsmanagerIn)

Voditelj korporativnih odnosa (Corporate Relationship-ManagerIn)

Partner Voditelj odnosa (Partner Relationship-ManagerIn)

Voditelj žalbi (BeschwerdemanagerIn)

Upravitelj zahtjeva (Claim-ManagerIn)

Voditelj vjernosti kupaca (Customer-Loyalty-ManagerIn)

Voditelj korisničke podrške (Customer-Support-ManagerIn)

Voditelj brige o kupcima (Voditelj/voditeljica odnosa s kupcima) (Customer Care-ManagerIn (Customer-

Relationship-ManagerIn))

zaposlenik u društvenim mrežama Upravljanje pritužbama (MitarbeiterIn im Social-Media-Beschwerdemanagement)

Zaposlenik u službi za korisnike društvenih medija (MitarbeiterIn im Social-Media-KundInnenservice)

Voditelj komunikacija (Voditelj/voditeljica odnosa s kupcima) (Communications-ManagerIn (Customer-Relationship-ManagerIn))

Stručnjak za internetske odnose (Online Relations-Experte/-Expertin)

Voditelj internetskih odnosa (Online Relations-ManagerIn)

Upravitelj web komunikacija (Voditelj/voditeljica odnosa s kupcima) (Web Communications-ManagerIn (Customer-Relationship-ManagerIn))

Globalni upravitelj za kupce (Global Customer-ManagerIn)

Voditelj odnosa s klijentima u financijskom sektoru (Customer-Relationship-ManagerIn im Finanzbereich)

Srodna zanimanja

(Verwandte Berufe)

- Voditelj e-trgovine (m/ž) (E-Commerce-ManagerIn)
- Agent za prikupljanje sredstava (m/ž) (Fundraising-AgentIn)
- Prodajni predstavnik (m/ž) (HandelsvertreterIn)
- Voditelj ključnih kupaca (m/ž) (Key-Account-ManagerIn)
- Stručnjak za komunikacijske znanosti (m/ž) (KommunikationswissenschaftlerIn)
- Marketinški asistent (m/ž) (MarketingassistentIn)
- Voditelj proizvoda (m/ž) (ProduktmanagerIn)
- Voditelj prodaje (m/ž) (SalesmanagerIn)

Dodjela za BIS područja rada i glavne skupine

(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)

Ured, marketing, financije, pravo, sigurnost (Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit)

- Menadžment, organizacija (Management, Organisation)
- **Marketing, oglašavanje, odnosi s javnošću (Marketing, Werbung, Public Relations)**

Trgovina, logistika, promet (Handel, Logistik, Verkehr)

- Distribucija, savjetovanje, nabava (Vertrieb, Beratung, Einkauf)

Dodjela za AMS klasifikaciju zanimanja (šesteroznamenkasto)

(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))

- 414130 Voditelj odnosa s kupcima (Customer Relationship Manager/in)

Podaci u stručnom leksikonu

(Informationen im Berufslexikon)

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

Podaci u kompasu za obuku

(Informationen im Ausbildungskompass)

-  Voditelj/voditeljica odnosa s kupcima (Customer-Relationship-ManagerIn)



Tekst je automatski preveden s njemačkog. Njemački pojmovi prikazani su u zagradama.

OVAJ USLUGA MOŽE UKLJUČITI PRIJEVODE KOJE NALAZE GOOGLE GOOGLE SE ODRIČE BILO KOJE

ODGOVORNOSTI U VEZI SA PRIJEVODIMA, IZRIČITIM ILI IMPLICIRANIM, UKLJUČUJUĆI BILO KOJU ODGOVORNOST ZA TOČNOST, POUZDANOST I BILO KOJU IMPLICIRANU ODGOVORNOST ZA TRŽIŠNU UČINKOVITOST I ODGOVORNOST.

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 JEGLICHE HAFTUNG AUS, SEI SIE AUSDRÜCKLICH ODER STILLSCHWEIGEND, EINSCHLIEßLICH JEDLICHER HAFTUNG FÜR DIE GENAUIGKEIT, ZUVERLÄSSIGKEIT UND JEGLICHE STILLSCHWEIGENDE HAFTUNG FÜR DIE MARKTGÄNGIGKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND NICHTVERLETZUNG FREMDER RECHTE.

Ovaj profesionalni profil ažuriran je 21. November 2025 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 21. November 2025.)