

Menedżer ds. relacji z klientami (Customer-Relationship-ManagerIn)

Im BIS anzeigen



Główne działania (Haupttätigkeiten)

Menedżerowie relacji z klientami (CRM) mają za zadanie nawiązywać lub utrzymywać długoterminowe, bezpieczne relacje z klientami. Odpowiadają one na indywidualną sytuację i potrzeby (potencjalnych) klientów. Aby to zrobić, potrzebujesz solidnej, podstawowej wiedzy na temat obszaru produktów, którym się zajmujesz. Zbierasz i analizujesz opinie klientów, aby ulepszyć usługi i zapewnić dostosowane do potrzeb wsparcie. Dzięki skutecznej komunikacji, regularnemu kontaktowi z klientem i dobremu zarządzaniu danymi menedżerowie CRM pomagają utrzymać klientów w dłuższej perspektywie. Na podstawie swoich analiz identyfikują możliwości cross-sellingu i up-sellingu, czyli produktów dodatkowych i następnych. W tym celu opracowują specjalne programy promocji sprzedaży i lojalności klientów, aby zwiększyć sprzedaż. Regularnie sprawdzają także skuteczność tych działań w zakresie promowania lojalności klientów. Menedżerowie ds. relacji z klientami ściśle współpracują z działami marketingu i public relations.

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.

Dochód (Einkommen)

Menedżer ds. relacji z klientami zarabia od 2.190 do 3.490 euro brutto miesięcznie (Customer-Relationship-ManagerInnen verdienen ab 2.190 bis 3.490 Euro brutto pro Monat).

W zależności od poziomu kwalifikacji wynagrodzenie początkowe może być wyższe (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):

- Zawód w średniej szkole zawodowej i szkoleniu technicznym : 2.190 do 2.800 euro brutto (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.190 bis 2.800 Euro brutto)
- Zawód w wyższej szkole zawodowej i szkoleniu technicznym : 2.470 do 3.490 euro brutto (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.470 bis 3.490 Euro brutto)
- Zawód akademicki : 3.010 do 3.490 euro brutto (Akademischer Beruf: 3.010 bis 3.490 Euro brutto)

Możliwości zatrudnienia (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Menedżerowie relacji z klientami pracują w dużych firmach krajowych i międzynarodowych, m.in. B. w firmach handlowych i instytucjach finansowych posiadających dużą bazę klientów, w obszarze obsługi klienta i odpowiednio zarządzania relacjami z klientami (CRM). Domy oprogramowania sprzedające lub rozwijające produkty CRM, a także firmy konsultingowe oferujące swoim klientom poprawę relacji z klientami również oferują możliwości zatrudnienia.

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 wakaty

(Aktuelle Stellenangebote)

.... w internetowym serwisie pośrednictwa pracy AMS (eJob-Room): (.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room):) [25 ↗](#) do AMS eJob Room (zum AMS-eJob-Room)

Umiejętności zawodowe wymagane w reklamach

(In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Sprawozdawczość (Berichtswesen)
- Zarządzanie reklamacjami (Beschwerdemanagement)
- Systemy CRM (CRM-Systeme)
- Utrzymanie danych (Datenpflege)
- Opracowanie strategii sprzedaży (Entwicklung von Vertriebsstrategien)
- Wiedza marketingowa (Marketingkenntnisse)
- Analiza rynku (Marktanalysen)
- Pozyskanie nowego klienta (Neukundenakquisition)
- Utrzymywanie relacji z klientami (Pflege von Kundenbeziehungen)
- Raportowanie SAP (SAP Berichtswesen)
- Znajomość statystyki (Statistikkenntnisse)
- Wiedza o sprzedaży (Vertriebskenntnisse)

Inne umiejętności zawodowe

(Weitere berufliche Kompetenzen)

Podstawowe umiejętności zawodowe

(Berufliche Basiskompetenzen)

- Zarządzanie relacjami z klientami (Customer Relationship Management)
- Umiejętności obsługi klienta (Kundenbetreuungskenntnisse)
- Analiza danych klientów (Kundendatenanalyse)
- Promocja sprzedaży (Verkaufsförderung)

Techniczne umiejętności zawodowe

(Fachliche berufliche Kompetenzen)

- Znajomość oprogramowania aplikacji biznesowych (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
 - Oprogramowanie biznesowe międzybranżowe (Branchenübergreifende Unternehmenssoftware) (z. B. Systemy CRM (CRM-Systeme), Systemy ERP (ERP-Systeme))
- Umiejętności w zakresie handlu elektronicznego (E-Commerce-Kenntnisse)
- Znajomość aplikacji informatycznych (EDV-Anwendungskenntnisse)
 - Obsługa własnego oprogramowania (Bedienung von betriebsinterner Software)
 - Utrzymanie danych (Datenpflege) (z. B. Pozyskiwanie danych (Datenerfassung), Utrzymanie danych podstawowych (Stammdatenpflege))
 - Znajomość aplikacji biurowych (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse) (z. B. Znajomość aplikacji Excel (Excel-Anwendungskenntnisse))
- Znajomość języków obcych (Fremdsprachenkenntnisse)
 - angielski (Englisch)
- Umiejętności obsługi klienta (Kundenbetreuungskenntnisse)
 - Zarządzanie reklamacjami (Beschwerdemanagement)

- Zarządzanie relacjami z klientami (Customer Relationship Management) (z. B. Analiza danych klientów (Kundendatenanalyse), Zarządzanie roszczeniami (Claim Management), Utrzymywanie relacji z klientami (Pflege von Kundenbeziehungen))
- Zarządzanie kluczowymi kontami (Key Account Management)
- Zarządzanie żądaniami (Anfragemanagement) (z. B. Określanie życzeń klienta (Ermittlung von Kundenwünschen))
- Kompetencje doradcze (Beratungskompetenz) (z. B. Informacje o produkcie (Produktinformation))
- Umiejętności zarządzania (Managementkenntnisse)
 - Strategiczny ład korporacyjny (Strategische Unternehmensführung) (z. B. Zarządzanie relacjami z akcjonariuszami (Shareholder Relationship Management))
- Wiedza marketingowa (Marketingkenntnisse)
 - Automatyzacja marketingu (Marketing Automation)
 - Marketing internetowy (Online-Marketing)
 - Promocja sprzedaży (Verkaufsförderung)
 - Marketing bezpośredni (Direktmarketing) (z. B. Marketing bazy danych (Database Marketing))
 - Badania rynku (Marktforschung) (z. B. Analiza rynku (Marktanalysen))
- Przetwarzanie (Sachbearbeitung)
 - Przetwarzanie zamówień (Auftragsabwicklung) (z. B. Przetwarzanie zamówień (Auftragsbearbeitung))
- Wiedza o SAP (SAP-Kenntnisse)
 - SAP Business Suite (SAP Business Suite) (z. B. SAP CRM (SAP CRM))
 - Zarządzanie projektami SAP (SAP-Projektleitung) (z. B. Raportowanie SAP (SAP Berichtswesen))
- Znajomość statystyki (Statistikkenntnisse)
 - Aplikacje statystyczne (Statistik-Anwendungen) (z. B. Statystyki sprzedaży (Verkaufsstatistik))
- Wiedza o sprzedaży (Verkaufskenntnisse)
 - Strategie sprzedaży (Verkaufsstrategien) (z. B. Strategie B2C (B2C-Strategien))
- Wykład i umiejętności prezentacji (Vortrags- und Präsentationskenntnisse)
 - Prowadzenie wykładów i prezentacji (Abhalten von Vorträgen und Präsentationen) (z. B. Prowadzenie prezentacji dla klientów (Abhalten von Kundenpräsentationen), Prowadzenie prezentacji online (Abhalten von Online-Präsentationen))

Ogólne umiejętności zawodowe

(Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- Dobry wygląd (Gutes Auftreten)
- Zrozumienie handlowe (Kaufmännisches Verständnis)
- Umiejętności komunikacyjne (Kommunikationsstärke)
- Orientacja na klienta (Kundenorientierung)
- Orientacja na usługi (Serviceorientierung)

Kompetenzen cyfrowe według DigComp
(Digitale Kompetenzen nach DigComp)

1 Podstawowe		2 osoby prowadzące działalność na własny rachunek		3 Zaawansowane		4 Wysoce wyspecjalizowane	
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.							

Szczegółowe informacje na temat umiejętności cyfrowych
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)

Obszar kompetencji	Poziom(y) kompetencji od ... do ...								Opis
	1	2	3	4	5	6	7	8	
0 - Podstawy, dostęp i zrozumienie cyfrowe									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 - Postępowanie z informacjami i danymi									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 - Komunikacja, interakcja i współpraca									Customer-Relationship-ManagerInnen verwenden digitale Anwendungen zur Kommunikation, Zusammenarbeit und Dokumentation mit KollegInnen und Kundinnen und Kunden auch auf fortgeschrittenem Niveau.
3 - Kreacja, produkcja i publikacja									Customer-Relationship-ManagerInnen müssen umfangreiche digitale Informationen und Daten selbstständig erfassen und in bestehende digitale Anwendungen einpflegen können.

Obszar kompetencji	Poziom(y) kompetencji od ... do ...								Opis
4 - Bezpieczeństwo i zrównoważone wykorzystanie zasobów	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 - Rozwiązywanie problemów, innowacje i ciągłe uczenie się	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.

Szkolenia, certyfikaty, dalsze szkolenia (Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)

Typowe poziomy umiejętności (Typische Qualifikationsniveaus)

- Zawód w średniej szkole zawodowej i szkoleniu technicznym (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Zawód w wyższej szkole zawodowej i szkoleniu technicznym (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Zawód akademicki (Akademischer Beruf)

Szkolenie (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

Kształcenie ustawiczne

(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

Znajomość języka niemieckiego według 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.

Dalsze informacje zawodowe (Weitere Berufsinfos)

Środowisko pracy

(Arbeitsumfeld)

- Stäty kontakt z ludźmi (Ständiger Kontakt mit Menschen)

Kwestionariusz kompetencji

(Berufsspezialisierungen zur Vermittlung)

Ten sześciocyfrowy numer nie jest już używany. Zastępuje go następujący sześciocyfrowy numer: (Hinweis: Es gibt keine Berufsspezialisierungen zur Vermittlung.)

Specjalizacje zawodowe

(Berufsspezialisierungen)

Dyrektor ds. obsługi klienta (CCO) (m/k) (Menedżer ds. relacji z klientami) (Chief Customer Officer (CCO) (m/w) (Customer-Relationship-ManagerIn))

Dyrektor ds. sieci (CNO) (m/k) (Menedżer ds. relacji z klientami) (Chief Networking Officer (CNO) (m/w) (Customer-Relationship-ManagerIn))

Asystent ds. obsługi klienta (m/k) (Client Service Assistant (m/w))

Konsultant ds. CRM (m/k) (CRM-Consultant (m/w))

Pracownik CRM (CRM-MitarbeiterIn)

Specjalista ds. CRM (m/k) (CRM-Specialist (m/w))

Administrator systemu CRM (CRM-SystembetreuerIn)

Menedżer ds. interakcji z klientami (Customer Interaction-ManagerIn)

Asystent ds. relacji z klientem (m/k) (Customer Relation Assistant (m/w))

Menedżer ds. relacji z klientami (KundenbeziehungsmanagerIn)

Menedżer ds. relacji korporacyjnych (Corporate Relationship-ManagerIn)

Menedżer ds. relacji z partnerami (Partner Relationship-ManagerIn)

Kierownik ds. skarg (BeschwerdemanagerIn)

Menedżer ds. roszczeń (Claim-ManagerIn)

Menedżer ds. lojalności klientów (Customer-Loyalty-ManagerIn)

Menedżer ds. obsługi klienta (Customer-Support-ManagerIn)

Kierownik ds. obsługi klienta (Menedżer ds. relacji z klientami) (Customer Care-ManagerIn (Customer-Relationship-ManagerIn))

Pracownik zajmujący się obsługą skarg w mediach społecznościowych (MitarbeiterIn im Social-Media-Beschwerdemanagement)

Pracownik obsługi klienta w mediach społecznościowych (MitarbeiterIn im Social-Media-KundInnenservice)

Menedżer ds. komunikacji (Menedżer ds. relacji z klientami) (Communications-ManagerIn (Customer-Relationship-ManagerIn))

Ekspert ds. relacji online (Online Relations-Experte/-Expertin)

Menedżer ds. relacji online (Online Relations-ManagerIn)

Menedżer ds. komunikacji internetowej (Menedżer ds. relacji z klientami) (Web Communications-ManagerIn (Customer-Relationship-ManagerIn))

Globalny Menedżer Klienta (Global Customer-ManagerIn)

Menedżer ds. relacji z klientami w sektorze finansowym (Customer-Relationship-ManagerIn im Finanzbereich)

Zawody pokrewne

(Verwandte Berufe)

- Menedżer ds. handlu elektronicznego (E-Commerce-ManagerIn)
- Agent pozyskiwania funduszy (Fundraising-AgentIn)
- Przedstawiciel handlowy (HandelsvertreterIn)
- Menedżer ds. kluczowych klientów (Key-Account-ManagerIn)
- Naukowiec komunikacji (KommunikationswissenschaftlerIn)
- Asystent ds. marketingu (MarketingassistentIn)

- Menedżer produktu (ProduktmanagerIn)
- Kierownik sprzedaży (SalesmanagerIn)

Przydział do obszarów i grup zawodowych BIS

(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)

Biuro, marketing, finanse, prawo, bezpieczeństwo (Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit)

- Zarządzanie, organizacja (Management, Organisation)
- **Marketing, reklama, public relations (Marketing, Werbung, Public Relations)**

Handel, logistyka, transport (Handel, Logistik, Verkehr)

- Sprzedaż, doradztwo, zakupy (Vertrieb, Beratung, Einkauf)

Przydział do klasyfikacji zawodowej AMS (sześciocyfrowy)

(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))

- 414130 Menedżer ds. relacji z klientami (Customer Relationship Manager/in)

Informacje w leksykonie zawodowym

(Informationen im Berufslexikon)

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

Informacje w kompasie treningowym

(Informationen im Ausbildungskompass)

-  Menedżer ds. relacji z klientami (Customer-Relationship-ManagerIn)



Tekst został przetłumaczony automatycznie z języka niemieckiego. Terminy niemieckie podano w nawiasach. TA USŁUGA MOŻE OBEJMOWAĆ TŁUMACZENIA DOSTARCZANE PRZEZ GOOGLE. GOOGLE ZRZĘKA SIĘ WSZELKIEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA TŁUMACZENIA, WYRAŻNE LUB DOROZUMIANE, W TYM WSZELKIEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA DOKŁADNOŚĆ, NIEZAWODNOŚĆ I WSZELKIEJ DOROZUMIANEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA WYDAJNOŚĆ RYNKU I WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI.

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 JEGLICHER HAFTUNG FÜR DIE GENAUIGKEIT, ZUVERLÄSSIGKEIT UND JEGLICHE STILLSCHWEIGENDE HAFTUNG FÜR DIE MARKTGÄNGIGKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND NICHTVERLETZUNG FREMDER RECHTE.

Ten profil zawodowy został zaktualizowany 21. November 2025 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 21. November 2025.)