

Manager de relații cu clienții (Customer-Relationship-ManagerIn)

Im BIS anzeigen



Activități principale (Haupttätigkeiten)

Managerii de relații cu clienții (CRM) au sarcina de a stabili sau de a menține relații pe termen lung și sigure cu clienții. Acestea se adresează circumstanțelor și nevoilor individuale ale clienților (potențiali). Pentru a face acest lucru, aveți nevoie de cunoștințe de bază solide ale domeniului de produs pe care îl acoperiți. Colectați și analizați feedback-ul clienților pentru a îmbunătăți serviciile și pentru a oferi asistență personalizată. Prin comunicare eficientă, contact regulat cu clienții și un bun management al datelor, managerii CRM ajută la păstrarea clienților pe termen lung. Pe baza analizelor lor, ei identifică oportunități de vânzare încrucișată și up-selling, adică produse suplimentare și ulterioare. Pentru a face acest lucru, ei dezvoltă programe speciale de promovare a vânzărilor și de fidelizare a clienților pentru a crește vânzările. De asemenea, ei verifică în mod regulat eficiența acestor măsuri pentru a promova loialitatea clienților. Managerii de relații cu clienții lucrează îndeaproape cu departamentele de marketing și relații publice.

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.

Venituri (Einkommen)

Manager de relații cu clienții câștigă între 2.190 și 3.490 euro brut pe lună (Customer-Relationship-ManagerInnen verdienen ab 2.190 bis 3.490 Euro brutto pro Monat).

În funcție de nivelul de calificare, salariul de pornire poate fi mai mare (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):

- Ocupație cu școală profesională de nivel mediu și pregătire tehnică : 2.190 până la 2.800 euro brut (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.190 bis 2.800 Euro brutto)
- Ocupație cu școală profesională superioară și pregătire tehnică : 2.470 până la 3.490 euro brut (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.470 bis 3.490 Euro brutto)
- Ocupația academică : 3.010 până la 3.490 euro brut (Akademischer Beruf: 3.010 bis 3.490 Euro brutto)

Oportunități de angajare (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Managerii de relații cu clienții lucrează în mari companii naționale și internaționale, de ex. B. în societăți comerciale și instituții financiare cu o bază mare de clienți, în domeniul serviciului clienți și, în consecință, managementului relațiilor cu clienții (CRM). Casele de software care vând sau dezvoltă produse CRM, precum și companiile de consultanță care oferă clienților să-și îmbunătățească relațiile cu clienții oferă, de asemenea, oportunități de angajare.

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.

Posturi vacante curente

(Aktuelle Stellenangebote)

.... în serviciul online de plasare a locurilor de muncă AMS (eJob-Room): (.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room):) [25](#) ➡ către camera eJob AMS (zum AMS-eJob-Room)

Abilități profesionale necesare în reclame

(In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Raportare (Berichtswesen)
- Managementul reclamațiilor (Beschwerdemanagement)
- Sisteme CRM (CRM-Systeme)
- Întreținerea datelor (Datenpflege)
- Dezvoltarea strategiilor de vânzare (Entwicklung von Vertriebsstrategien)
- Cunoștințe de marketing (Marketingkenntnisse)
- Analiza pieței (Marktanalysen)
- Achiziție de noi clienți (Neukundenakquisition)
- Menținerea relațiilor cu clienții (Pflege von Kundenbeziehungen)
- Raportarea SAP (SAP Berichtswesen)
- Cunoașterea statisticilor (Statistikkenntnisse)
- Cunoștințe privind vânzările (Vertriebskenntnisse)

Alte competențe profesionale

(Weitere berufliche Kompetenzen)

Competențe profesionale de bază

(Berufliche Basiskompetenzen)

- Managementul relației cu clienții (Customer Relationship Management)
- Abilități de asistență clienți (Kundenbetreuungskenntnisse)
- Analiza datelor clienților (Kundendatenanalyse)
- Promovarea vânzărilor (Verkaufsförderung)

Competențe profesionale tehnice

(Fachliche berufliche Kompetenzen)

- Cunoștințe despre software pentru aplicații comerciale (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
 - Software de afaceri multi-industrie (Branchenübergreifende Unternehmenssoftware) (z. B. Sisteme CRM (CRM-Systeme), Sisteme ERP (ERP-Systeme))
- Competențe de comerț electronic (E-Commerce-Kenntnisse)
- Cunoașterea aplicațiilor IT (EDV-Anwendungskenntnisse)
 - Operarea software-ului intern (Bedienung von betriebsinterner Software)
 - Întreținerea datelor (Datenpflege) (z. B. Achiziționarea datelor (Datenerfassung), Întreținerea datelor de bază (Stammdatenpflege))
 - Cunoștințe despre aplicațiile software de birou (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse) (z. B. Cunoștințe de aplicație Excel (Excel-Anwendungskenntnisse))
- Competențe lingvistice străine (Fremdsprachenkenntnisse)
 - Engleză (Englisch)
- Abilități de asistență clienți (Kundenbetreuungskenntnisse)
 - Managementul reclamațiilor (Beschwerdemanagement)

- Managementul relației cu clienții (Customer Relationship Management) (z. B. Analiza datelor clienților (Kundendatenanalyse), Gestionarea creanțelor (Claim Management), Menținerea relațiilor cu clienții (Pflege von Kundenbeziehungen))
- Gestionarea contului cheie (Key Account Management)
- Gestionarea cererii (Anfragemanagement) (z. B. Determinarea dorințelor clienților (Ermittlung von Kundenwünschen))
- Competență de consultanță (Beratungskompetenz) (z. B. Informații despre produs (Produktinformation))
- Abilități de management (Managementkenntnisse)
 - Guvernanță corporativă strategică (Strategische Unternehmensführung) (z. B. Managementul relațiilor cu acționarii (Shareholder Relationship Management))
- Cunoștințe de marketing (Marketingkenntnisse)
 - Automatizare de marketing (Marketing Automation)
 - Marketing online (Online-Marketing)
 - Promovarea vânzărilor (Verkaufsförderung)
 - Marketing direct (Direktmarketing) (z. B. Marketing de baze de date (Database Marketing))
 - Cercetare de piață (Marktforschung) (z. B. Analiza pieței (Marktanalysen))
- Prelucrare (Sachbearbeitung)
 - Procesarea comenzii (Auftragsabwicklung) (z. B. Procesarea comenzii (Auftragsbearbeitung))
- Cunoștințe SAP (SAP-Kenntnisse)
 - SAP Business Suite (SAP Business Suite) (z. B. SAP CRM (SAP CRM))
 - Management de proiect SAP (SAP-Projektleitung) (z. B. Raportarea SAP (SAP Berichtswesen))
- Cunoașterea statisticilor (Statistikkenntnisse)
 - Aplicații statistice (Statistik-Anwendungen) (z. B. Statistici de vânzări (Verkaufsstatistik))
- Cunoștințe privind vânzările (Verkaufskenntnisse)
 - Strategii de vânzare (Verkaufsstrategien) (z. B. Strategii B2C (B2C-Strategien))
- Abilități de prelegere și prezentare (Vortrags- und Präsentationskenntnisse)
 - Ținerea de prelegeri și prezentări (Abhalten von Vorträgen und Präsentationen) (z. B. Ținerea prezentărilor clienților (Abhalten von Kundenpräsentationen), Organizarea de prezentări online (Abhalten von Online-Präsentationen))

Competențe profesionale generale

(Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- Aspect bun (Gutes Auftreten)
- Înțelegere comercială (Kaufmännisches Verständnis)
- Abilități de comunicare (Kommunikationsstärke)
- Orientare către client (Kundenorientierung)
- Orientarea serviciului (Serviceorientierung)

Abilități digitale conform DigComp

(Digitale Kompetenzen nach DigComp)

1 De bază		2 lucrători independenți		3 Avansat		4 Foarte specializat	
Descriere: 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.							

Informații detaliate despre competențele digitale
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)

Domeniul de competență	Nivel (e) de competență de la ... la ...								Descriere
0 - Elemente de bază, acces și înțelegere digitală	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 - Manipularea informațiilor și a datelor	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 - Comunicare, interacțiune și colaborare	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 - Creare, producere și publicare	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 - Securitatea și utilizarea durabilă a resurselor	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 - Rezolvarea problemelor, inovarea și învățarea continuă	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.

Formare, certificate, formare continuă
(Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)

Nivele tipice de calificare

(Typische Qualifikationsniveaus)

- Ocupație cu școală profesională de nivel mediu și pregătire tehnică (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Ocupație cu școală profesională superioară și pregătire tehnică (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Ocupația academică (Akademischer Beruf)

Instruire

(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

Educație continuă

(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

Cunoașterea limbii germane conform 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.

Informații profesionale suplimentare (Weitere Berufsinfos)

Mediul de lucru (Arbeitsumfeld)

- Contact constant cu oamenii (Ständiger Kontakt mit Menschen)

Chestionar de competențe (Berufsspezialisierungen zur Vermittlung)

Acest număr de șase cifre a fost scos din uz; următorul număr de șase cifre este succesorul său: (Hinweis: Es gibt keine Berufsspezialisierungen zur Vermittlung.)

Specializări profesionale (Berufsspezialisierungen)

Chief Customer Officer (CCO) (I/f) (Manager de relații cu clienții) (Chief Customer Officer (CCO) (m/w) (Customer-Relationship-ManagerIn))

Chief Networking Officer (CNO) (h/f) (Manager de relații cu clienții) (Chief Networking Officer (CNO) (m/w) (Customer-Relationship-ManagerIn))

Asistent serviciu clienți (h/f) (Client Service Assistant (m/w))

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

Angajat CRM (CRM-MitarbeiterIn)

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

Administrator de sistem CRM (CRM-SystembetreuerIn)

Manager de interacțiune cu clienții (Customer Interaction-ManagerIn)

Asistent relații cu clienții (h/f) (Customer Relation Assistant (m/w))

Manager relații cu clienții (KundenbeziehungsmanagerIn)

Manager Relații Corporative (Corporate Relationship-ManagerIn)

Manager de relații cu partenerii (Partner Relationship-ManagerIn)

Manager de reclamații (BeschwerdemanagerIn)

Manager de reclamații (Claim-ManagerIn)

Manager-Fidelizare-Clienți (Customer-Loyalty-ManagerIn)

Manager-Asistență-Clienți (Customer-Support-ManagerIn)

Manager de asistență clienți (Manager de relații cu clienții) (Customer Care-ManagerIn (Customer-Relationship-

ManagerIn))

Angajat în gestionarea reclamațiilor din rețelele sociale (MitarbeiterIn im Social-Media-Beschwerdemanagement)

Angajat al serviciului pentru clienți din rețelele sociale (MitarbeiterIn im Social-Media-KundInnenservice)

Manager de comunicații (Manager de relații cu clienții) (Communications-ManagerIn (Customer-Relationship-ManagerIn))

Expert relații online (Online Relations-Experte/-Expertin)

Manager Relații Online (Online Relations-ManagerIn)

Manager de comunicații web (Manager de relații cu clienții) (Web Communications-ManagerIn (Customer-Relationship-ManagerIn))

Manager global de clienți (Global Customer-ManagerIn)

Manager relații cu clienții în sectorul financiar (Customer-Relationship-ManagerIn im Finanzbereich)

Profesii conexe

(Verwandte Berufe)

- Manager de comerț electronic (E-Commerce-ManagerIn)
- Agent de strângere de fonduri (Fundraising-AgentIn)
- Agent comercial (HandelsvertreterIn)
- Manager de cont cheie (Key-Account-ManagerIn)
- Om de știință în comunicare (KommunikationswissenschaftlerIn)
- Asistent de marketing (MarketingassistentIn)
- Manager de produs (ProduktmanagerIn)
- Director de vânzări (SalesmanagerIn)

Alocarea în zonele și grupurile profesionale ale BIS

(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)

Birou, Marketing, Finanțe, Drept, Securitate (Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit)

- Management, organizare (Management, Organisation)
- **Marketing, publicitate, relații publice (Marketing, Werbung, Public Relations)**

Comerț, logistică, transport (Handel, Logistik, Verkehr)

- Vânzări, consultanță, achiziții (Vertrieb, Beratung, Einkauf)

Alocarea la clasificarea profesională AMS (șase cifre)

(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))

- 414130 Manager de relații cu clienții (Customer Relationship Manager/in)

Informații în lexiconul vocațional

(Informationen im Berufslexikon)

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

Informații în busola de antrenament

(Informationen im Ausbildungskompass)

-  Manager de relații cu clienții (Customer-Relationship-ManagerIn)



Textul a fost tradus automat din germană. Termenii germani sunt indicați între paranteze.
ACEST SERVICIU POT INCLUDE TRADUCERI OFERITE DE GOOGLE. GOOGLE DECLARĂ ORICE

RESPONSABILITATE CU PRIVIRE LA TRADUCERI, EXPRESĂ SAU IMPLICITĂ, INCLUSIV ORICE
RESPONSABILITATE PENTRU EXACTITATE, FIABILITATE ȘI ORICE RESPONSABILITATE IMPLICITĂ PENTRU
EFICIENȚA PIEȚEI ȘI RESPONSABILITATE.

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.

Acest profil profesional a fost actualizat pe 21. November 2025 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 21.
November 2025.)