

Manažér vzťahov so zákazníkmi (Customer-Relationship-ManagerIn)

Im BIS anzeigen



Hlavné činnosti (Haupttätigkeiten)

Manažéri vzťahov so zákazníkmi (CRM) majú za úlohu nadviazať alebo udržiavať dlhodobé a bezpečné vzťahy so zákazníkmi. Riešia individuálne okolnosti a potreby (potenciálnych) zákazníkov. Na to potrebujete solídne základné znalosti z oblasti produktov, ktorú pokrývate. Zhromažďujete a analyzujete spätnú väzbu od zákazníkov s cieľom zlepšiť služby a poskytnúť prispôsobenú podporu. Prostredníctvom efektívnej komunikácie, pravidelného kontaktu so zákazníkmi a dobrého manažmentu dát pomáhajú manažéri CRM udržať si zákazníkov dlhodobo. Na základe svojich analýz identifikujú príležitosti pre cross-selling a up-selling, teda doplnkové a následné produkty. Za týmto účelom vyvíjajú špeciálne programy na podporu predaja a vernostné programy pre zákazníkov na zvýšenie predaja. Pravidelne tiež kontrolujú účinnosť týchto opatrení na podporu lojality zákazníkov. Manažéri vzťahov so zákazníkmi úzko spolupracujú s oddeleniami marketingu a vzťahov s verejnosťou.

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.

Príjem (Einkommen)

Manažér vzťahov so zákazníkmi zarába od 2.190 do 3.490 eur hrubého mesačne (Customer-Relationship-ManagerInnen verdienen ab 2.190 bis 3.490 Euro brutto pro Monat).

V závislosti od úrovne kvalifikácie môže byť nástupný plat vyšší (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):

- Zamestnanie na strednej odbornej škole a technické vzdelanie : 2.190 až 2.800 brutto eur (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.190 bis 2.800 Euro brutto)
- Zamestnanie na vyššej odbornej škole a technické vzdelanie : 2.470 až 3.490 brutto eur (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.470 bis 3.490 Euro brutto)
- Akademické zamestnanie : 3.010 až 3.490 brutto eur (Akademischer Beruf: 3.010 bis 3.490 Euro brutto)

Pracovné príležitosti (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Manažéri vzťahov so zákazníkmi pôsobia vo veľkých národných a medzinárodných spoločnostiach, napr. B. v obchodných spoločnostiach a finančných inštitúciách s veľkou zákazníckou základňou, v oblasti zákazníckeho servisu a teda aj riadenia vzťahov so zákazníkmi (CRM). Pracovné príležitosti ponúkajú aj softvérové spoločnosti, ktoré predávajú alebo vyvíjajú produkty CRM, ako aj poradenské spoločnosti, ktoré ponúkajú svojim zákazníkom zlepšenie vzťahov so zákazníkmi.

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.

Aktuálne voľné miesta

(Aktuelle Stellenangebote)

.... v službe AMS online sprostredkovanie práce (eJob-Room): (.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room):) [25 ↗](#) do miestnosti eJob AMS (zum AMS-eJob-Room)

Profesionálne znalosti požadované v reklamách

(In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Hlásenie (Berichtswesen)
- Riadenie sťažností (Beschwerdemanagement)
- CRM systémy (CRM-Systeme)
- Údržba údajov (Datenpflege)
- Rozvoj predajných stratégií (Entwicklung von Vertriebsstrategien)
- Marketingové znalosti (Marketingkenntnisse)
- Analýza trhu (Marktanalysen)
- Akvizícia nových zákazníkov (Neukundenakquisition)
- Udržiavanie vzťahov so zákazníkmi (Pflege von Kundenbeziehungen)
- Reportovanie systému SAP (SAP Berichtswesen)
- Znalosť štatistiky (Statistikkenntnisse)
- Znalosti predaja (Vertriebskenntnisse)

Ďalšie odborné schopnosti

(Weitere berufliche Kompetenzen)

Základné odborné schopnosti

(Berufliche Basiskompetenzen)

- Riadenie vzťahov so zákazníkmi (Customer Relationship Management)
- Zručnosti zákazníckej podpory (Kundenbetreuungskennntnisse)
- Analýza údajov o zákazníkoch (Kundendatenanalyse)
- Podpora predaja (Verkaufsförderung)

Technické odborné znalosti

(Fachliche berufliche Kompetenzen)

- Znalosť softvéru podnikových aplikácií (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kennntnisse)
 - Medziodvetvový obchodný softvér (Branchenübergreifende Unternehmenssoftware) (z. B. CRM systémy (CRM-Systeme), ERP systémy (ERP-Systeme))
- Schopnosti elektronického obchodu (E-Commerce-Kennntnisse)
- Znalosť IT aplikácií (EDV-Anwendungskennntnisse)
 - Prevádzka interného softvéru (Bedienung von betriebsinterner Software)
 - Údržba údajov (Datenpflege) (z. B. Zber údajov (Datenerfassung), Údržba kmeňových dát (Stammdatenpflege))
 - Znalosť aplikácií kancelárskeho softvéru (Bürosoftware-Anwendungskennntnisse) (z. B. Znalosť aplikácie Excel (Excel-Anwendungskennntnisse))
- Znalosť cudzieho jazyka (Fremdsprachenkennntnisse)
 - Angličtina (Englisch)
- Zručnosti zákazníckej podpory (Kundenbetreuungskennntnisse)
 - Riadenie sťažností (Beschwerdemanagement)
 - Riadenie vzťahov so zákazníkmi (Customer Relationship Management) (z. B. Analýza údajov o zákazníkoch)

- (Kundendatenanalyse), Správa pohľadávok (Claim Management), Udržiavanie vzťahov so zákazníkmi (Pflege von Kundenbeziehungen))
- Správa kľúčového účtu (Key Account Management)
 - Požiadať manažment (Anfragemanagement) (z. B. Stanovenie želaní zákazníkov (Ermittlung von Kundenwünschen))
 - Poradenská spôsobilosť (Beratungskompetenz) (z. B. Informácie o výrobku (Produktinformation))
 - Manažérske schopnosti (Managementkenntnisse)
 - Strategické riadenie spoločnosti (Strategische Unternehmensführung) (z. B. Riadenie vzťahov s akcionármi (Shareholder Relationship Management))
 - Marketingové znalosti (Marketingkenntnisse)
 - Marketingová automatizácia (Marketing Automation)
 - Online marketing (Online-Marketing)
 - Podpora predaja (Verkaufsförderung)
 - Priamy marketing (Direktmarketing) (z. B. Databázový marketing (Database Marketing))
 - Prieskum trhu (Marktforschung) (z. B. Analýza trhu (Marktanalysen))
 - Spracovanie (Sachbearbeitung)
 - Spracovanie objednávky (Auftragsabwicklung) (z. B. Spracovanie objednávky (Auftragsbearbeitung))
 - Znalosť systému SAP (SAP-Kenntnisse)
 - SAP Business Suite (SAP Business Suite) (z. B. SAP CRM (SAP CRM))
 - Riadenie projektov SAP (SAP-Projektleitung) (z. B. Reportovanie systému SAP (SAP Berichtswesen))
 - Znalosť štatistiky (Statistikkenntnisse)
 - Štatistické aplikácie (Statistik-Anwendungen) (z. B. Štatistiky predaja (Verkaufsstatistik))
 - Znalosti predaja (Verkaufskenntnisse)
 - Stratégie predaja (Verkaufsstrategien) (z. B. B2C stratégia (B2C-Strategien))
 - Prednáškové a prezentačné schopnosti (Vortrags- und Präsentationskenntnisse)
 - Realizácia prednášok a prezentácií (Abhalten von Vorträgen und Präsentationen) (z. B. Realizácia prezentácií pre zákazníkov (Abhalten von Kundenpräsentationen), Organizovanie online prezentácií (Abhalten von Online-Präsentationen))

Všeobecné odborné znalosti (Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- Dobrý vzhľad (Gutes Auftreten)
- Obchodné porozumenie (Kaufmännisches Verständnis)
- Komunikačné schopnosti (Kommunikationsstärke)
- Orientácia na zákazníka (Kundenorientierung)
- Orientácia na služby (Serviceorientierung)

Digitálne zručnosti podľa DigComp (Digitale Kompetenzen nach DigComp)

1 Základné		2 Živnostníci		3 Rozšírené		4 Vysoko špecializované	
Popis: 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.							

Podrobné informácie o digitálnych zručnostiach
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)

Oblasť pôsobnosti	Úroveň kompetencií od ... do ...								Popis
0 - Základy, prístup a digitálne porozumenie	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 - Nakladanie s informáciami a údajmi	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 - Komunikácia, interakcia a spolupráca	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 - Tvorba, produkcia a publikovanie	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 - Bezpečnosť a trvalo udržateľné využívanie zdrojov	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 - Riešenie problémov, inovácie a ďalšie vzdelávanie	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.

Školenia, osvedčenia, ďalšie školenia
(Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)

Typické úrovne znalostí

(Typische Qualifikationsniveaus)

- Zamestnanie na strednej odbornej škole a technické vzdelanie (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Zamestnanie na vyššej odbornej škole a technické vzdelanie (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Akademické zamestnanie (Akademischer Beruf)

Školenie

(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

Sústavné vzdelávanie

(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

Znalosť nemčiny podľa 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.

Ďalšie odborné informácie (Weitere Berufsinfos)

Pracovné prostredie (Arbeitsumfeld)

- Neustály kontakt s ľuďmi (Ständiger Kontakt mit Menschen)

Dotazník kompetencií (Berufsspezialisierungen zur Vermittlung)

Toto šesťmiestne číslo bolo zrušené; jeho nástupcom je nasledujúce šesťmiestne číslo: (Hinweis: Es gibt keine Berufsspezialisierungen zur Vermittlung.)

Odborné špecializácie (Berufsspezialisierungen)

Chief Customer Officer (CCO) (m/f) (Manažér vzťahov so zákazníkmi) (Chief Customer Officer (CCO) (m/w) (Customer-Relationship-ManagerIn))
Chief Networking Officer (CNO) (m/f) (Manažér vzťahov so zákazníkmi) (Chief Networking Officer (CNO) (m/w) (Customer-Relationship-ManagerIn))
Asistent zákazníckeho servisu (m/f) (Client Service Assistant (m/w))
CRM konzultant (m/f) (CRM-Consultant (m/w))
Zamestnanec CRM (CRM-MitarbeiterIn)
CRM špecialista (m/f) (CRM-Specialist (m/w))
Správca CRM systému (CRM-SystembetreuerIn)
Manažér interakcie so zákazníkmi (Customer Interaction-ManagerIn)
Asistent pre styk so zákazníkmi (m/ž) (Customer Relation Assistant (m/w))
Manažér pre vzťahy so zákazníkmi (KundenbeziehungsmanagerIn)

Corporate Relationship Manager (Corporate Relationship-ManagerIn)
Manažér pre vzťahy s partnermi (Partner Relationship-ManagerIn)

Manažér sťažností (BeschwerdemanagerIn)
Manažér pohľadávok (Claim-ManagerIn)
Manažér vernosti zákazníkov (Customer-Loyalty-ManagerIn)
Manažér zákazníckej podpory (Customer-Support-ManagerIn)
Manažér starostlivosti o zákazníkov (Manažér vzťahov so zákazníkmi) (Customer Care-ManagerIn (Customer-

Relationship-ManagerIn))

Zamestnanec správy sťažností na sociálnych sieťach (MitarbeiterIn im Social-Media-Beschwerdemanagement)

Zamestnanec zákazníckeho servisu sociálnych médií (MitarbeiterIn im Social-Media-KundInnenservice)

Manažér komunikácie (Manažér vzťahov so zákazníkmi) (Communications-ManagerIn (Customer-Relationship-ManagerIn))

Expert na online vzťahy (Online Relations-Experte/-Expertin)

Manažér online vzťahov (Online Relations-ManagerIn)

Manažér webovej komunikácie (Manažér vzťahov so zákazníkmi) (Web Communications-ManagerIn (Customer-Relationship-ManagerIn))

Global Customer Manager (Global Customer-ManagerIn)

Manažér vzťahov so zákazníkmi vo finančnom sektore (Customer-Relationship-ManagerIn im Finanzbereich)

Súvisiace profesie

(Verwandte Berufe)

- Manažér elektronického obchodu (E-Commerce-ManagerIn)
- Agent pre finančné prostriedky (Fundraising-AgentIn)
- Obchodný zástupca (HandelsvertreterIn)
- Key Account Manager (Key-Account-ManagerIn)
- Vedec v oblasti komunikácie (KommunikationswissenschaftlerIn)
- Marketingový asistent (MarketingassistentIn)
- Produktový manažér (ProduktmanagerIn)
- Vedúci predaja (SalesmanagerIn)

Pridelenie profesijným oblastiam a skupinám BIS

(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)

Kancelária, marketing, financie, právo, bezpečnosť (Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit)

- Vedenie, organizácia (Management, Organisation)
- **Marketing, reklama, styk s verejnosťou (Marketing, Werbung, Public Relations)**

Obchod, logistika, doprava (Handel, Logistik, Verkehr)

- Predaj, poradenstvo, nákup (Vertrieb, Beratung, Einkauf)

Pridelenie do pracovnej klasifikácie AMS (šesťmiestne)

(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))

- 414130 Manažér vzťahov so zákazníkmi (Customer Relationship Manager/in)

Informácie v odbornom lexiku

(Informationen im Berufslexikon)

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

Informácie vo výcvikovom kompase

(Informationen im Ausbildungskompass)

-  Manažér vzťahov so zákazníkmi (Customer-Relationship-ManagerIn)



Text bol automaticky preložený z nemčiny. Nemecké výrazy sú uvedené v zátvorkách.

TÁTO SLUŽBA MÔŽE OBSAHOVAŤ PREKLADY POSKYTOVANÉ spoločnosťou GOOGLE. GOOGLE ZRIEKA AKÚKOL'VEK ZODPOVEDNOSŤ V SÚVISLOSTI S PREKLADMI, VÝRAZNÝMI ALEBO IMPLIKOVANÝMI, VRÁTANE

VŠETKÝCH ZODPOVEDNOSTÍ ZA PRESNOST', SPOĽAHLIVOSŤ A AKÚKOLVEK SPRÁVNU ZODPOVEDNOSŤ ZA ÚČINNOSŤ NA TRHU A ODMIETNUTIE.

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.

Tento profesionálny profil bol aktualizovaný 21. November 2025 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 21. November 2025.)