

## Vodja odnosov s strankami (Customer-Relationship-ManagerIn)

Im BIS anzeigen



### Glavne dejavnosti (Haupttätigkeiten)

Vodje odnosov s strankami (CRM) so zadolženi za vzpostavitev ali vzdrževanje dolgoročnih, varnih odnosov s strankami. Obravnavajo posamezne okoliščine in potrebe (potencialnih) strank. Če želite to narediti, potrebujete dobro osnovno znanje o področju izdelkov, ki jih pokrivete. Zbirate in analizirate povratne informacije strank, da izboljšate storitve in zagotovite prilagojeno podporo. Z učinkovito komunikacijo, rednim stikom s strankami in dobrim upravljanjem podatkov CRM managerji pomagajo dolgoročno obdržati stranke. Na podlagi svojih analiz identificirajo priložnosti za navzkrižno in nadprodajo, torej dodatne in nadaljevalne izdelke. V ta namen razvijajo posebne programe pospeševanja prodaje in zvestobe za povečanje prodaje. Redno preverjajo tudi učinkovitost teh ukrepov za spodbujanje zvestobe strank. Vodje odnosov s strankami tesno sodelujejo z oddelki za trženje in odnose z javnostmi.

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.

### Dohodek (Einkommen)

Vodja odnosov s strankami zasluži od 2.190 do 3.490 evrov bruto na mesec (Customer-Relationship-ManagerInnen verdienen ab 2.190 bis 3.490 Euro brutto pro Monat).

Glede na stopnjo kvalifikacije je lahko začetna plača višja (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):

- Poklic na srednji poklicni šoli in tehničnem usposabljanju : 2.190 do 2.800 evro bruto (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.190 bis 2.800 Euro brutto)
- Poklic z višjo poklicno šolo in tehnično izobrazbo : 2.470 do 3.490 evro bruto (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.470 bis 3.490 Euro brutto)
- Akademski poklic : 3.010 do 3.490 evro bruto (Akademischer Beruf: 3.010 bis 3.490 Euro brutto)


### Zaposlitvene možnosti (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Vodje odnosov s strankami delajo v velikih nacionalnih in mednarodnih podjetjih, npr. B. v trgovskih podjetjih in finančnih institucijah z veliko bazo strank, na področju storitev za stranke in s tem upravljanja odnosov s strankami (CRM). Možnosti zaposlitve ponujajo tudi programske hiše, ki prodajajo ali razvijajo izdelke CRM, ter svetovalna podjetja, ki svojim strankam ponujajo izboljšanje odnosov s strankami.

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 prosta delovna mesta (Aktuelle Stellenangebote)**

.... v spletni službi za zaposlovanje AMS (eJob-Room): (... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room): ) **30**  v sobo za e-delo AMS ( zum AMS-eJob-Room)

### **Potrebne poklicne sposobnosti v oglasih (In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)**

- Poročanje (Berichtswesen)
- Upravljanje pritožb (Beschwerdemanagement)
- CRM sistemi (CRM-Systeme)
- Vzdrževanje podatkov (Datenpflege)
- Razvoj prodajnih strategij (Entwicklung von Vertriebsstrategien)
- Tržno znanje (Marketingkenntnisse)
- Analiza trga (Marktanalysen)
- Pridobivanje novih strank (Neukundenakquisition)
- Vzdrževanje odnosov s strankami (Pflege von Kundenbeziehungen)
- Poročanje SAP (SAP Berichtswesen)
- Poznavanje statistike (Statistikkenntnisse)
- Prodajno znanje (Vertriebskenntnisse)

### **Druga poklicna znanja (Weitere berufliche Kompetenzen)**

#### **Osnovne poklicne sposobnosti (Berufliche Basiskompetenzen)**

- Upravljanje odnosov s strankami (Customer Relationship Management)
- Spretnosti podpore strankam (Kundenbetreuungskenntnisse)
- Analiza podatkov o strankah (Kundendatenanalyse)
- Pospeševanje prodaje (Verkaufsförderung)

#### **Tehnično strokovno znanje (Fachliche berufliche Kompetenzen)**

- Poznavanje poslovne programske opreme (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
  - Medindustrijska poslovna programska oprema (Branchenübergreifende Unternehmenssoftware) (z. B. CRM sistemi (CRM-Systeme), ERP sistemi (ERP-Systeme))
- Spretnosti e-trgovine (E-Commerce-Kenntnisse)
- Znanje o uporabi IT (EDV-Anwendungskenntnisse)
  - Delovanje lastne programske opreme (Bedienung von betriebsinterner Software)
  - Vzdrževanje podatkov (Datenpflege) (z. B. Zbiranje podatkov (Datenerfassung), Vzdrževanje glavnih podatkov (Stammdatenspflege))
  - Znanje o uporabi pisarniške programske opreme (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse) (z. B. Poznavanje aplikacij Excel (Excel-Anwendungskenntnisse))
- Znanje tujih jezikov (Fremdsprachenkenntnisse)
  - Angleščina (Englisch)
- Spretnosti podpore strankam (Kundenbetreuungskenntnisse)
  - Upravljanje pritožb (Beschwerdemanagement)
  - Upravljanje odnosov s strankami (Customer Relationship Management) (z. B. Analiza podatkov o strankah (Kundendatenanalyse), Upravljanje terjatev (Claim Management), Vzdrževanje odnosov s strankami (Pflege von Kundenbeziehungen))

- Upravljanje ključnih računov (Key Account Management)
- Upravljanje zahtev (Anfragemanagement) (z. B. Ugotavljanje želja strank (Ermittlung von Kundenwünschen))
- Svetovalna usposobljenost (Beratungskompetenz) (z. B. Podatki o izdelku (Produktinformation))
- Vodstvene sposobnosti (Managementkenntnisse)
  - Strateško upravljanje podjetij (Strategische Unternehmensführung) (z. B. Upravljanje odnosov z delničarji (Shareholder Relationship Management))
- Tržno znanje (Marketingkenntnisse)
  - Avtomatizacija trženja (Marketing Automation)
  - Spletno trženje (Online-Marketing)
  - Pospeševanje prodaje (Verkaufsförderung)
  - Neposredno trženje (Direktmarketing) (z. B. Trženje podatkovnih baz (Database Marketing))
  - Tržne raziskave (Marktforschung) (z. B. Analiza trga (Marktanalysen))
- Obdelava (Sachbearbeitung)
  - Obdelava naročila (Auftragsabwicklung) (z. B. Obdelava naročila (Auftragsbearbeitung))
- SAP znanje (SAP-Kenntnisse)
  - Poslovni paket SAP (SAP Business Suite) (z. B. SAP CRM (SAP CRM))
  - SAP-Projektleitung (z. B. Poročanje SAP (SAP Berichtswesen))
- Poznavanje statistike (Statistikkenntnisse)
  - Statistične aplikacije (Statistik-Anwendungen) (z. B. Statistika prodaje (Verkaufsstatistik))
- Prodajno znanje (Verkaufskenntnisse)
  - Prodajne strategije (Verkaufsstrategien) (z. B. B2C strategije (B2C-Strategien))
- Predavanja in predstavitvene sposobnosti (Vortrags- und Präsentationskenntnisse)
  - Organiziranje predavanj in predstavitev (Abhalten von Vorträgen und Präsentationen) (z. B. Organiziranje predstavitev strank (Abhalten von Kundenpräsentationen), Izvajanje spletnih predstavitev (Abhalten von Online-Präsentationen))

**Splošne poklicne sposobnosti  
(Überfachliche berufliche Kompetenzen)**

- Dober videz (Gutes Auftreten)
- Komercialno razumevanje (Kaufmännisches Verständnis)
- Komunikacijske sposobnosti (Kommunikationsstärke)
- Usmerjenost k strankam (Kundenorientierung)
- Usmerjenost v storitve (Serviceorientierung)

**Digitalne veščine glede na DigComp  
(Digitale Kompetenzen nach DigComp)**

1 Osnovno		2 samozaposlena		3 Napredno		4 Visoko specializirani	
<p><b>Opis:</b>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>							

**Podrobne informacije o digitalnih veščinah  
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)**

Področje pristojnosti	Stopnje usposobljenosti od ... do ...								Opis
	1	2	3	4	5	6	7	8	
0 - Osnove, dostop in digitalno razumevanje	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 - Ravnanje z informacijami in podatki	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 in sodelovanje	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 - Ustvarjanje, produkcija in objava	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 - Varnost in trajnostna raba virov	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 - Reševanje problemov, inovativnost in stalno 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.

**Usposabljanje, certifikati, nadaljnje usposabljanje  
(Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)**

### Typische stopnje spretnosti

#### (Typische Qualifikationsniveaus)

- Poklic na srednji poklicni šoli in tehničnem usposabljanju (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Poklic z višjo poklicno šolo in tehnično izobrazbo (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Akademski poklic (Akademischer Beruf)

### Usposabljanje

#### (Ausbildung)

#### BMS - Berufsbildende mittlere Schule [NQR<sup>IV</sup>](#)

- Kaufmännische Berufe

#### BHS - Berufsbildende höhere Schule [NQR<sup>V</sup>](#)

- Kaufmännische Berufe

#### Hochschulstudien [NQR<sup>VII</sup>](#) [NQR<sup>VIII</sup>](#)

- Wirtschaft, Recht, Management
  - Marketing und Sales

### Nadaljnje izobraževanje

#### (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

### **Znanje nemščine po 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.

### **Dodatne strokovne informacije (Weitere Berufsinfos)**

#### **Delovno okolje**

##### **(Arbeitsumfeld)**

- Stalen stik z ljudmi (Ständiger Kontakt mit Menschen)

#### **Strokovne specializacije**

##### **(Berufsspezialisierungen)**

Vodja za stranke (CCO) (m/ž) (Chief Customer Officer (CCO) (m/w))

Chief Networking Officer (CNO) (m/ž) (Chief Networking Officer (CNO) (m/w))

Pomočnik pri delu s strankami (m/ž) (Client Service Assistant (m/w))

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

CRM zaposleni (CRM-MitarbeiterIn)

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

Skrbnik sistema CRM (CRM-SystembetreuerIn)

Vodja interakcije s strankami (Customer Interaction-ManagerIn)

Pomočnik za odnose s strankami (m/ž) (Customer Relation Assistant (m/w))

Vodja odnosov s strankami (KundenbeziehungsmanagerIn)

Vodja korporativnih odnosov (Corporate Relationship-ManagerIn)

Vodja partnerskih odnosov (Partner Relationship-ManagerIn)

Vodja reklamacij (BeschwerdemanagerIn)

Upravitelj zahtevkov (Claim-ManagerIn)

Vodja zvestobe strank (Customer-Loyalty-ManagerIn)

Vodja podpore Služba za stranke (Customer-Support-ManagerIn)

Vodja skrbi za stranke (Customer Care-ManagerIn)

Zaposleni pri obravnavi pritožb na družbenih medijih (MitarbeiterIn im Social-Media-Beschwerdemanagement)

Zaposleni v službi za stranke družbenih medijev (MitarbeiterIn im Social-Media-KundInnenservice)

Vodja komunikacij (Communications-ManagerIn)

Strokovnjak za spletne odnose (Online Relations-Experte/-Expertin)

Vodja spletnih odnosov (Online Relations-ManagerIn)

Upravitelj spletnih komunikacij (Web Communications-ManagerIn)

Globalni vodja strank (Global Customer-ManagerIn)

Vodja odnosov s strankami v finančnem sektorju (Customer-Relationship-ManagerIn im Finanzbereich)

### **Sorodni poklici**

#### **(Verwandte Berufe)**

- Upravitelj e-trgovine (E-Commerce-ManagerIn)
- Zastopnik zbiranja sredstev (Fundraising-AgentIn)
- Komercialni zastopnik (HandelsvertreterIn)
- Upravitelj ključnih računov (Key-Account-ManagerIn)
- Komunikolog (KommunikationswissenschaftlerIn)
- Pomočnik pri marketingu (MarketingassistentIn)
- Vodja izdelkov (ProduktmanagerIn)
- Vodja prodaje (SalesmanagerIn)

### **Dodelitev poklicnim območjem in skupinam BIS**

#### **(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)**

#### **Pisarna, trženje, finance, pravo, varnost (Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit)**

- Upravljanje, organizacija (Management, Organisation)
- **Trženje, oglaševanje, odnosi z javnostmi (Marketing, Werbung, Public Relations)**

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

- Prodaja, svetovanje, nakup (Vertrieb, Beratung, Einkauf)




### **Dodelitev poklicni klasifikaciji AMS (šestmestna)**

#### **(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))**

- 414130 Vodja odnosov s strankami (Customer Relationship Manager/in)


### **Informacije v poklicnem leksikonu**

#### **(Informationen im Berufslexikon)**

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

### **Informacije v kompasu za vadbo**

#### **(Informationen im Ausbildungskompass)**

-  Vodja odnosov s strankami (Customer-Relationship-ManagerIn)



Besedilo je bilo samodejno prevedeno iz nemščine. Nemški izrazi so navedeni v oklepajih.

Ta storitev lahko vključuje prevode, ki jih ponuja GOOGLE. GOOGLE ZAVRJAVA VSAKO ODGOVORNOST V ZVEZI S PREVODI, IZRESNO ALI IMPLICIRANO, VKLJUČUJOČO VSAKO ODGOVORNOST ZA TOČNOST, ZANESLJIVOST IN KAKRŠNO NAKLJUČNO ODGOVORNOST ZA UČINKOVITOST TRGA IN 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 JEGLICHER HAFTUNG FÜR DIE GENAUIGKEIT, ZUVERLÄSSIGKEIT UND JEGLICHE STILLSCHWEIGENDE HAFTUNG FÜR DIE MARKTGÄNGIGKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND NICHTVERLETZUNG FREMDER RECHTE.

Ta profesionalni profil je bil posodobljen 21. November 2025. (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 21.

November 2025.)