

## Менеджер по роботі з клієнтами (м/ж) (Customer-Relationship-ManagerIn)

Im BIS anzeigen



### Основні види діяльності (Haupttätigkeiten)

Менеджерам зі зв'язків із клієнтами (CRM) доручено встановлювати або підтримувати довгострокові безпечні відносини з клієнтами. Вони враховують індивідуальні обставини та потреби (потенційних) клієнтів. Для цього вам знадобляться міцні базові знання в області продукції, яку ви охоплюєте. Ви збираєте та аналізуєте відгуки клієнтів, щоб покращувати послуги та надавати індивідуальну підтримку. Завдяки ефективній комунікації, регулярному контакту з клієнтами та якісному управлінню даними менеджери CRM допомагають утримувати клієнтів у довгостроковій перспективі. На основі свого аналізу вони визначають можливості для перехресних продажів і додаткових продажів, тобто додаткових і наступних продуктів. Для цього вони розробляють спеціальні програми стимулювання продажів і лояльності клієнтів для збільшення продажів. Вони також регулярно перевіряють ефективність цих заходів для підвищення лояльності клієнтів. Менеджери по роботі з клієнтами тісно співпрацюють із відділами маркетингу та зв'язків з громадськістю.

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.

### Дохід (Einkommen)

Менеджер по роботі з клієнтами (м/ж) заробляє від 2.190 до 3.490 євро брутто на місяць (Customer-Relationship-ManagerInnen verdienen ab 2.190 bis 3.490 Euro brutto pro Monat).

Залежно від рівня кваліфікації стартовий оклад також може бути вищим (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):


- Професія з середньою професійно-технічною освітою : від 2.190 до 2.800 євро брутто (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.190 bis 2.800 Euro brutto)
- Професія з вищою професійно-технічною освітою : від 2.470 до 3.490 євро брутто (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.470 bis 3.490 Euro brutto)
- Академічна професія : від 3.010 до 3.490 євро брутто (Akademischer Beruf: 3.010 bis 3.490 Euro brutto)

### Можливості працевлаштування (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Менеджери по роботі з клієнтами працюють у великих національних і міжнародних компаніях, напр. в торгових компаніях і фінансових установах з великою клієнтською базою, в сфері обслуговування клієнтів і, відповідно, управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM). Компанії програмного забезпечення, які продають або розробляють продукти CRM, а також консалтингові компанії, які пропонують своїм клієнтам покращити стосунки з клієнтами, також пропонують можливості працевлаштування.

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.

### **Актуальні вакансії (Aktuelle Stellenangebote)**

... в онлайн-сервісі працевлаштування AMS (eJob-Room): (... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room): ) **30**  до кімнати електронних вакансій AMS ( zum AMS-eJob-Room)

### **Професійні навички, запитувані в оголошеннях (In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)**

- Звітність (Berichtswesen)
- Управління скаргами (Beschwerdemanagement)
- CRM системи (CRM-Systeme)
- Ведення даних (Datenpflege)
- Розробка стратегій збуту (Entwicklung von Vertriebsstrategien)
- Маркетингові навички (Marketingkenntnisse)
- Аналіз ринку (Marktanalysen)
- Залучення нових клієнтів (Neukundenakquisition)
- Підтримка відносин з клієнтами (Pflege von Kundenbeziehungen)
- Звітність SAP (SAP Berichtswesen)
- Знання статистики (Statistikkenntnisse)
- Навички продажів (Vertriebskenntnisse)

### **Інші професійні навички (Weitere berufliche Kompetenzen)**

#### **Базові професійні навички (Berufliche Basiskompetenzen)**

- Управління відносинами з клієнтами (Customer Relationship Management)
- Навички підтримки клієнтів (Kundenbetreuungskennntnisse)
- Аналіз даних клієнтів (Kundendatenanalyse)
- Просування (Verkaufsförderung)

#### **Технічні професійні навички (Fachliche berufliche Kompetenzen)**

- Знання програмного забезпечення бізнес-додатків (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kennntnisse)
  - Міжгалузеве програмне забезпечення для бізнесу (Branchenübergreifende Unternehmenssoftware) (z. B. CRM системи (CRM-Systeme), ERP системи (ERP-Systeme))
- Навички електронної комерції (E-Commerce-Kennntnisse)
- Знання застосування ІТ (EDV-Anwendungskennntnisse)
  - Експлуатація власного програмного забезпечення (Bedienung von betriebsinterner Software)
  - Ведення даних (Datenpflege) (z. B. Збір даних (Datenerfassung), Ведення основних даних (Stammdatenpflege))
  - Знання офісного програмного забезпечення (Bürosoftware-Anwendungskennntnisse) (z. B. Знання програми Excel (Excel-Anwendungskennntnisse))
- Знання іноземних мов (Fremdsprachenkennntnisse)
  - Англійська (Englisch)
- Навички підтримки клієнтів (Kundenbetreuungskennntnisse)

- Управління скаргами (Beschwerdemanagement)
- Управління відносинами з клієнтами (Customer Relationship Management) (з. В. Аналіз даних клієнтів (Kundendatenanalyse), Управління претензіями (Claim Management), Підтримка відносин з клієнтами (Pflege von Kundenbeziehungen))
- Керування ключовими рахунками (Key Account Management)
- Керування запитами (Anfragemanagement) (з. В. Визначення вимог замовника (Ermittlung von Kundenwünschen))
- Консультаційна компетентність (Beratungskompetenz) (з. В. Інформація про продукт (Produktinformation))
- Навички управління (Managementkenntnisse)
  - Стратегічне управління (Strategische Unternehmensführung) (з. В. Управління взаємовідносинами з акціонерами (Shareholder Relationship Management))
- Маркетингові навички (Marketingkenntnisse)
  - Автоматизація маркетингу (Marketing Automation)
  - Інтернет-маркетинг (Online-Marketing)
  - Просування (Verkaufsförderung)
  - Прямий маркетинг (Direktmarketing) (з. В. Маркетинг баз даних (Database Marketing))
  - Дослідження ринку (Marktforschung) (з. В. Аналіз ринку (Marktanalysen))
- обробки (Sachbearbeitung)
  - Обробка замовлення (Auftragsabwicklung) (з. В. Обробка замовлення (Auftragsbearbeitung))
- Знання SAP (SAP-Kenntnisse)
  - SAP Business Suite (SAP Business Suite) (з. В. SAP CRM (SAP CRM))
  - SAP-Projektleitung (з. В. Звітність SAP (SAP Berichtswesen))
- Знання статистики (Statistikkenntnisse)
  - Статистичні програми (Statistik-Anwendungen) (з. В. Статистика продажів (Verkaufsstatistik))
- Навички продажів (Verkaufskenntnisse)
  - Стратегії продажів (Verkaufsstrategien) (з. В. B2C стратегії (B2C-Strategien))
- Лекційні та презентаційні навички (Vortrags- und Präsentationskenntnisse)
  - Проведення лекцій та презентацій (Abhalten von Vorträgen und Präsentationen) (з. В. Проведення презентацій для клієнтів (Abhalten von Kundenpräsentationen), Проведення онлайн-презентацій (Abhalten von Online-Präsentationen))

### **Передача професійних навичок**

#### **(Überfachliche berufliche Kompetenzen)**

- Гарний зовнішній вигляд (Gutes Auftreten)
- Комерційне розуміння (Kaufmännisches Verständnis)
- Міцність зв'язку (Kommunikationsstärke)
- Клієнтоорієнтованість (Kundenorientierung)
- Сервісна орієнтація (Serviceorientierung)

**Цифрові навички згідно з DigComp  
(Digitale Kompetenzen nach DigComp)**

1 Основний		2 Незалежні		3 Розширений		4 Високоспеціалізовані	
<p><b>Опис:</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>							

**Детальна інформація про цифрові навички  
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)**

Сфера компетенції	Рівень(и) навичок від ... до ...								Опис
	1	2	3	4	5	6	7	8	
0 - Основи, доступ і цифрове розуміння									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 - Обробка інформації та даних									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 - Спілкування, взаємодія та співпраця									Customer-Relationship-ManagerInnen verwenden digitale Anwendungen zur Kommunikation, Zusammenarbeit und Dokumentation mit KollegInnen und Kundinnen und Kunden auch auf fortgeschrittenem Niveau.
3 - Створення, виготовлення та публікація									Customer-Relationship-ManagerInnen müssen umfangreiche digitale Informationen und Daten selbstständig erfassen und in bestehende digitale Anwendungen einpflegen können.
4 - Безпека та стале використання ресурсів									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 - Вирішення проблем, інновації та безперервне навчання									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.

**Навчання, сертифікати, підвищення кваліфікації  
(Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)**

## Типові рівні кваліфікації

### (Typische Qualifikationsniveaus)

- Професія з середньою професійно-технічною освітою (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Професія з вищою професійно-технічною освітою (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Академічна професія (Akademischer Beruf)

## Освіта

### (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

## Неперервна освіта

### (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

### **Знання німецької мови згідно 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.

### **Додаткова інформація про роботу (Weitere Berufsinfos)**

#### **Робоче середовище (Arbeitsumfeld)**

- Постійний контакт з людьми (Ständiger Kontakt mit Menschen)

#### **Професійні спеціальності (Berufsspezialisierungen)**

Головний спеціаліст з роботи з клієнтами (CCO) (ч/ж) (Chief Customer Officer (CCO) (m/w))

Chief Networking Officer (CNO) (м/ж) (Chief Networking Officer (CNO) (m/w))

Асистент по роботі з клієнтами (м/ж) (Client Service Assistant (m/w))

CRM-консультант (м/ж) (CRM-Consultant (m/w))

Співробітник CRM (CRM-MitarbeiterIn)

CRM спеціаліст (ч/ж) (CRM-Specialist (m/w))

Адміністратор системи CRM (CRM-SystembetreuerIn)

Менеджер по роботі з клієнтами (Customer Interaction-ManagerIn)

Асистент по роботі з клієнтами (м/ж) (Customer Relation Assistant (m/w))

Менеджер по роботі з клієнтами (KundenbeziehungsmanagerIn)

Менеджер з корпоративних відносин (Corporate Relationship-ManagerIn)

Менеджер по роботі з партнерами (Partner Relationship-ManagerIn)

Менеджер по рекламаціях (BeschwerdemanagerIn)

Менеджер по претензіях (Claim-ManagerIn)

Менеджер з лояльності клієнтів (Customer-Loyalty-ManagerIn)

Менеджер служби підтримки клієнтів (Customer-Support-ManagerIn)

Менеджер по роботі з клієнтами (Customer Care-ManagerIn)

Співробітник відділу управління скаргами в соціальних мережах (MitarbeiterIn im Social-Media-Beschwerdemanagement)

Співробітник служби підтримки соціальних мереж (MitarbeiterIn im Social-Media-KundInnenservice)

Менеджер з комунікацій (Communications-ManagerIn)

Експерт з онлайн-відносин (Online Relations-Experte/-Expertin)

Менеджер зі зв'язків з Інтернетом (Online Relations-ManagerIn)  
Менеджер веб-комунікацій (Web Communications-ManagerIn)

Глобальний менеджер із роботи з клієнтами (Global Customer-ManagerIn)

Менеджер по роботі з клієнтами у фінансовому секторі (Customer-Relationship-ManagerIn im Finanzbereich)

### Суміжні професії (Verwandte Berufe)

- Менеджер з електронної комерції (м/ж) (E-Commerce-ManagerIn)
- Агент зі збору коштів (м/ж) (Fundraising-AgentIn)
- Торгівельний представник (м/ж) (HandelsvertreterIn)
- Менеджер по роботі з ключовими клієнтами (м/ж) (Key-Account-ManagerIn)
- Спеціаліст з комунікацій (м/ж) (KommunikationswissenschaftlerIn)
- Помічник з маркетингу (м/ж) (MarketingassistentIn)
- Менеджер з продукту (м/ж) (ProduktmanagerIn)
- Менеджер з продажу (м/ж) (SalesmanagerIn)

### Розподіл у BIS професійних зон та верхніх груп (Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)

**Офіс, Маркетинг, Фінанси, Юридична, Безпека (Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit)**

- управління, організація (Management, Organisation)
- **Маркетинг, реклама, зв'язки з громадськістю (Marketing, Werbung, Public Relations)**




торгівля, логістика, транспорт (Handel, Logistik, Verkehr)

- Продажі, консультації, закупівлі (Vertrieb, Beratung, Einkauf)


### Віднесення до класифікації професій AMS (шість цифр) (Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))

- 414130 Менеджер по роботі з клієнтами (Customer Relationship Manager/in)

### Інформація у професійному словнику (Informationen im Berufslexikon)

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

### Інформація в навчальному компасі (Informationen im Ausbildungskompass)

-  Менеджер по роботі з клієнтами (м/ж) (Customer-Relationship-ManagerIn)

### powered by Google Translate

Текст був автоматично перекладений з німецької. Німецькі терміни вказані в дужках.  
ЦЯ ПОСЛУГА МОЖЕ МІСТИТИ ПЕРЕКЛАДИ, НАДАНІ GOOGLE. GOOGLE ВІДМОВЛЯЄТЬСЯ ВСІХ ГАРАНТІЙ,  
ЯВНИХ ЧИ НЕПРЯМАЮЧИХ, ЩОДО ПЕРЕКЛАДОВ, ВКЛЮЧАЮЧИ БУДЬ-ЯКІ ГАРАНТІЇ ТОЧНОСТІ,  
НАДІЙНОСТІ ТА БУДЬ-ЯКИХ НЕПРЯМАХ ГАРАНТІЙ ПРОДАЖНОСТІ, ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ТА  
ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ДЛЯ N.

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.

Цей професійний профіль було оновлено 21. November 2025 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 21. November 2025.)