

## Key-Account-ManagerIn

Im BIS anzeigen



### Haupttätigkeiten

Key-Account-Managerinnen und Key-Account-Manager sind für den Aufbau und Erhalt guter Kundenbeziehungen verantwortlich. Sie betreuen und beraten einzelne GroßkundInnen oder einen speziellen Kundenkreis eines Unternehmens. Sie sind für diese KundInnen die zentralen Ansprechpersonen, erstellen Angebote, führen Preis- bzw. Vertragsverhandlungen und setzen Maßnahmen zur Kundenbindung. Neben der Betreuung und Pflege bestehender KundInnen, der Analyse von Kundenbedürfnissen und der Entwicklung unternehmensspezifischer Lösungen zählt insbesondere auch die Gewinnung neuer GroßkundInnen zu ihren Kernaufgaben.

### Beschäftigungsmöglichkeiten

Key-Account-Managerinnen und Key-Account-Manager sind in größeren Unternehmen aller Wirtschaftszweige, im Handel, Gewerbe und in der Industrie sowie im Finanz-, IT- und Dienstleistungsbereich tätig.

### Aktuelle Stellenangebote

.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room): **93**  zum AMS-eJob-Room

### In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen

- Auftragsbearbeitung
- Beschwerdemanagement
- Customer Relationship Management
- Entwicklung von Vertriebsstrategien
- ERP-Systeme
- Marketingkenntnisse
- Marktanalysen
- NeukundInnenakquisition
- Reklamationsbearbeitung
- Verkaufsverhandlung

### Weitere berufliche Kompetenzen

#### Berufliche Basiskompetenzen

- Customer Relationship Management
- Kundenbetreuungskennntnisse
- Verkaufskennntnisse
- Vertriebskennntnisse

#### Fachliche berufliche Kompetenzen

- Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kennntnisse
  - Branchenübergreifende Unternehmenssoftware (z. B. ERP-Systeme, Everbill)
- E-Commerce-Kennntnisse
  - E-Procurement
  - E-Commerce-Software (z. B. Salesforce)
- EDV-Anwendungskennntnisse
  - Bedienung von betriebsinterner Software
  - Datenpflege
  - Bürosoftware-Anwendungskennntnisse (z. B. Textverarbeitungsprogramme-Anwendungskennntnisse, Präsentationsprogramme-Anwendungskennntnisse)
- Fremdsprachenkennntnisse

- Englisch
- Kundenbetreuungskenntnisse
  - Beratungskompetenz (z. B. KundInnenberatung)
  - Beschwerdemanagement
  - Key Account Management
  - KundInnenbetreuung im Vertrieb
  - StammkundInnenbetreuung
  - Customer Relationship Management (z. B. Claim Management, KundInnenbeziehungen pflegen)
  - Fachberatung (z. B. Produktinformation)
- Managementkenntnisse
  - Beziehungsmanagement (z. B. Beziehungspflege)
  - Strategische Unternehmensführung (z. B. Marktorientierung)
- Marketingkenntnisse
  - Direktmarketing (z. B. Dialogmarketing)
  - Marktforschung (z. B. Marktanalysen)
- Nachrichten- und Telekommunikationstechnik-Kenntnisse
  - Telematik (z. B. M2M)
- Sachbearbeitung
  - Auftragsabwicklung (z. B. Angebotserstellung, Vertragsabwicklung, Auftragserfassung, Angebotseinholung)
- Statistikkenntnisse
  - Statistische Methoden (z. B. Statistische Datenanalyse)
- Unternehmens- und Steuerberatung
  - Unternehmensberatung (z. B. Strategische Beratung)
- Verkaufskenntnisse
  - Großhandel
  - KundInnenservice
  - Verkaufstechnik (z. B. Verkaufsverhandlung, Consultative Selling)
  - Verkaufsstrategien (z. B. Produktverkauf, Projektverkauf)
- Vertriebskenntnisse
  - NeukundInnenakquisition
  - Post-Sales
  - Pre-Sales
  - Vertrieb von Dienstleistungen
  - Vertrieb von Produkten
  - Vertriebsstrategien und -konzepte (z. B. Entwicklung von Marktstrategien, Sales-Pipeline-Management)
- Vortrags- und Präsentationskenntnisse
  - Abhalten von Vorträgen und Präsentationen (z. B. Abhalten von Kundenpräsentationen, Abhalten von Online-Präsentationen)

### **Überfachliche berufliche Kompetenzen**

- Durchsetzungsvermögen
- Gutes Auftreten
- IT-Affinität
- Kaufmännisches Verständnis
- Kommunikationsstärke
  - Verhandlungsstärke
- Organisationstalent
- Präsentationsfähigkeiten
- Reisebereitschaft
- Serviceorientierung

## Digitale Kompetenzen nach DigComp

| 1 Grundlegend                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | 2 Selbstständig |  | 3 Fortgeschritten |  | 4 Hoch spezialisiert |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------|--|-------------------|--|----------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |                 |  |                   |  |                      |  |
| <b>Beschreibung:</b> Key-Account-ManagerInnen müssen den Umgang mit berufsspezifischen Softwarelösungen und digitalen Anwendungen sicher und eigenständig beherrschen. Sie sind in der Lage, selbstständig digitale Inhalte zu erstellen und zu bearbeiten sowie Fehler zu beheben. Auch können sie digitale Anwendungen für die Kommunikation mit Kundinnen und Kunden, die Zusammenarbeit im Betrieb und die Dokumentation routiniert verwenden. Außerdem kennen sie die betrieblichen Datensicherheitsvorschriften und halten diese ein. |  |                 |  |                   |  |                      |  |

## Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen

| Kompetenzbereich                                        | Kompetenzstufe(n)<br>von ... bis ... |   |   |   |   |   |   |   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0 - Grundlagen,<br>Zugang und digitales<br>Verständnis  | 1                                    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | Key-Account-ManagerInnen müssen sowohl allgemeine als auch berufsspezifische digitale Anwendungen und Geräte (z. B. Digitales Dokumentenmanagement, Enterprise-Resource-Planing-Systeme, Store- und Warehouse-Management-Systeme) auch in komplexen und neuen Arbeitssituationen selbstständig und sicher bedienen und anwenden. |
| 1 - Umgang mit<br>Informationen und<br>Daten            | 1                                    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | Key-Account-ManagerInnen müssen umfassende Daten und Informationen recherchieren, vergleichen, beurteilen und bewerten können und aus den gewonnenen Daten selbstständig Konzepte und Schlussfolgerungen ableiten und in der jeweiligen Arbeitssituation umsetzen.                                                               |
| 2 - Kommunikation,<br>Interaktion und<br>Zusammenarbeit | 1                                    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | Key-Account-ManagerInnen verwenden digitale Anwendungen zur Kommunikation, Zusammenarbeit und Dokumentation mit KollegInnen zumindest auf selbstständigen Niveau.                                                                                                                                                                |
| 3 - Kreation,<br>Produktion und<br>Publikation          | 1                                    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | Key-Account-ManagerInnen müssen umfangreiche und neue digitale Inhalte, Informationen und Daten selbstständig erfassen und in bestehende digitale Tools einpflegen können.                                                                                                                                                       |
| 4 - Sicherheit und<br>nachhaltige<br>Ressourcennutzung  | 1                                    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | Key-Account-ManagerInnen sind sich der Bedeutung des Datenschutzes und der Datensicherheit bewusst, kennen die relevanten betrieblichen Regeln, halten sie ein und veranlassen aktiv Maßnahmen, wenn sie mögliche Sicherheitslücken entdecken.                                                                                   |
| 5 - Problemlösung,<br>Innovation und<br>Weiterlernen    | 1                                    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | Key-Account-ManagerInnen müssen die Einsatzmöglichkeiten digitaler Tools und Lösungen für ihre Arbeit beurteilen können, Fehler und Probleme erkennen und diese auch selbstständig lösen können. Sie erkennen eigene digitale Kompetenzlücken und können Schritte zu deren Behebung setzen.                                      |

## Ausbildung, Weiterbildung, Qualifikation

### Typische Qualifikationsniveaus

- Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung
- Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung
- Akademischer Beruf

### Ausbildung

#### BMS - Berufsbildende mittlere Schule

- Kaufmännische Berufe

- Wirtschaftliche Berufe

#### **BHS - Berufsbildende höhere Schule <sup>NQR<sup>v</sup></sup>**

- Kaufmännische Berufe
- Wirtschaftliche Berufe

#### **Hochschulstudien <sup>NQR<sup>viii</sup></sup> <sup>NQR<sup>viii</sup></sup>**

- Wirtschaft, Recht, Management
  - Marketing und Sales

#### **Weiterbildung**

##### **Fachliche Weiterbildung Vertiefung**

- ERP-Systeme
- Forecasting
- Marktanalysen
- Online-Marketing
- Betriebswirtschaft
- eBusiness
- Reporting
- Sales Management
- Unternehmensführung

##### **Fachliche Weiterbildung Aufstiegsperspektiven**

- Hochschule - Allgemeines Management, Business und Public Management
- Hochschule - Betriebswirtschaft, Controlling, Rechnungswesen
- Hochschule - Handel, Logistik- und Transportmanagement
- Hochschule - Internationales Management
- Hochschule - Marketing und Sales
- Projektmanagement-Ausbildung
- Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge - Fachspezifische Universitäts- und Fachhochschullehrgänge
- Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge - Wirtschaftliche und kaufmännische Berufe

##### **Bereichsübergreifende Weiterbildung**

- Datensicherheit
- Fremdsprachen
- Projektmanagement
- SAP
- Verhandlungsführung

##### **Weiterbildungsveranstalter**

- Betriebsinterne Schulungen
- Fachmesse- und Tagungsveranstalter
- Erwachsenenbildungseinrichtungen und Online-Lernplattformen
- BHS - Kaufmännische Berufe
- Kollegs
- Fachhochschulen
- Universitäten

##### **Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse**

- Aptis-Zertifikat
- Zertifikat Key-Account-ManagerIn

## **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 und allgemein im Repräsentieren des Unternehmens gegenüber den Kundinnen und Kunden. Das heißt, dass sie sehr gute Deutschkenntnisse sowohl für schriftliche als auch mündliche und telefonische Kommunikation besitzen müssen.

## **Weitere Berufsinfos**

### **Einkommen**

Key-Account-ManagerInnen verdienen ab 2.040 Euro brutto pro Monat. Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen:

- Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.040 bis 2.230 Euro brutto
- Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.170 bis 2.860 Euro brutto
- Akademischer Beruf: 2.500 bis 3.560 Euro brutto

### **Arbeitsumfeld**

- Auslandsaufenthalte
- Ständiger Kontakt mit Menschen

### **Berufsspezialisierungen**

GroßkundInnenberaterIn  
GroßkundInnenbetreuerIn  
StammkundenbetreuerIn

Key-AccounterIn  
KundInnenmanagerIn

Sales Representative (m/w) im Bereich Key Account  
VerkaufsrepräsentantIn

Junior Account-ManagerIn

Key-Account-ManagerIn im Finanzwesen  
Key Account-ManagerIn im After sales  
Key Account-ManagerIn im Bereich FMCG

Digital Account-ManagerIn

### **Verwandte Berufe**

- Business Development-ManagerIn
- Customer-Relationship-ManagerIn
- HandelsvertreterIn
- IT-SalesmanagerIn
- Marketing-AssistentIn
- PR-BeraterIn
- SalesmanagerIn

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

**Handel, Logistik, Verkehr**

- Vertrieb, Beratung, Einkauf

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

- 760152 Key-Account-Manager/in

**Informationen im Berufslexikon**

-  Key Account ManagerIn (Uni/FH/PH)
-  Key-Account-ManagerIn (Schule)

**Informationen im Ausbildungskompass**

-  Key-Account-ManagerIn