

Customer-Relationship-ManagerIn

Im BIS anzeigen




Haupttätigkeiten

Customer Relationship-ManagerInnen haben die Aufgabe, langfristige und gesicherte Kundenbeziehungen herzustellen bzw. zu erhalten. Sie gehen auf die individuellen Umstände und Bedürfnisse der (potenziellen) KundInnen ein. Dabei gleichen sie die Kenndaten der KundInnen mit der allgemeinen Marktsituation ab und entwickeln, aufbauend auf diese Analysen, spezielle Verkaufsförderungs- und KundInnenbindungsprogramme. Weiters überprüfen sie laufend die Effizienz dieser Maßnahmen. Customer Relationship-ManagerInnen arbeiten eng mit Marketing- und Öffentlichkeitsabteilungen zusammen.

Beschäftigungsmöglichkeiten

Customer Relationship-ManagerInnen arbeiten in großen Unternehmen, insbesondere in Handelsunternehmen mit einer großen Kundenbasis, im Bereich des Kundenbeziehungsmanagements. Auch Softwarehäuser, die CRM-Produkte vertreiben oder entwickeln, haben Bedarf an CR-ManagerInnen.

Aktuelle Stellenangebote

.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room): **30**  zum AMS-eJob-Room

In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen

- Berichtswesen
- Beschwerdemanagement
- CRM-Systeme
- Datenpflege
- Entwicklung von Vertriebsstrategien
- KundInnenbeziehungen pflegen
- Marketingkenntnisse
- Marktanalysen
- MS Excel-Anwendungskenntnisse
- NeukundInnenakquisition
- SAP Berichtswesen
- Statistikkenntnisse
- Vertriebskenntnisse

Weitere berufliche Kompetenzen

Berufliche Basiskompetenzen

- KundInnenbetreuungskenntnisse
- KundInnendatenanalyse
- Marktanalysen
- Verkaufsförderung

Fachliche berufliche Kompetenzen

- Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse
 - Branchenübergreifende Unternehmenssoftware (z. B. CRM-Systeme)
- E-Commerce-Kenntnisse
- EDV-Anwendungskenntnisse
 - Bedienung betriebsinterner Software
 - Bürosoftware-Anwendungskenntnisse (z. B. Tabellenkalkulationsprogramme-Anwendungskenntnisse, Präsentationsprogramme-Anwendungskenntnisse, Datenbankprogramme-Anwendungskenntnisse, E-Mail-Programme-Anwendungskenntnisse)

- Datenpflege (z. B. Datenerfassung, Stammdatenpflege)
- Fremdsprachenkenntnisse
 - Englisch
- KundInnenbetreuungskenntnisse
 - Beschwerdemanagement
 - Customer Relationship Management (z. B. KundInnendatenanalyse, Claim Management, KundInnenbeziehungen pflegen)
 - Key Account Management
- Marketingkenntnisse
 - Direktmarketing (z. B. Database Marketing)
- SAP-Kenntnisse
 - SAP Berichtswesen
 - SAP Business Suite (z. B. SAP CRM)
- Statistikkenntnisse
 - Statistik-Anwendungen (z. B. Verkaufsstatistik)
- Verkaufskennnisse
 - Verkaufsstrategien (z. B. B2C-Strategien)
- Vortrags- und Präsentationskenntnisse
 - Abhalten von Vorträgen und Präsentationen (z. B. Abhalten von Kundenpräsentationen, Abhalten von Online-Präsentationen)

Überfachliche berufliche Kompetenzen

- Gutes Auftreten
- Kaufmännisches Verständnis
- Kommunikationsstärke
- KundInnenorientierung
- Präsentationsfähigkeiten
- Serviceorientierung

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 [nQR^{IV}](#)

- BMS - Kaufmännische Berufe

Schulische Berufsbildung für Erwachsene

- Kollegs
 - Kollegs - Kaufmännische Berufe

Fachhochschul-Studiengänge [nQR^{VII}](#) [nQR^{VIII}](#)

- Wirtschaft, Recht, Management
 - Marketing und Sales

Universitätsstudien [nQR^{VI}](#) [nQR^{VIII}](#) [nQR^{VIII}](#)

- Wirtschaft, Recht, Management
 - Marketing und Sales

Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse

- Aptis-Zertifikat
- SAP-Zertifikate
 - SAP Competence Pass
 - SAP Core Basic Tasks

Deutschkenntnisse

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.

Weitere Berufsinfos

Einkommen

Mindestgehalt für BerufseinsteigerInnen lt. typisch anwendbaren Kollektivverträgen ab Euro 1440 bis 2660 brutto pro Monat.

Arbeitsumfeld

- Ständiger KundInnenkontakt

Berufsspezialisierungen

Chief Customer Officer (CCO) (Customer-Relationship-ManagerIn) (m/w)

Chief Networking Officer (CNO) (Customer-Relationship-ManagerIn)

Client Service Assistant (m/w)

CRM-Consultant (m/w)

CRM-MitarbeiterIn

CRM-Specialist (m/w)

CRM-SystembetreuerIn

Customer Interaction-ManagerIn

Customer Relation Assistant (m/w)

Claim-ManagerIn

Corporate Relationship-ManagerIn

Partner Relationship-ManagerIn

BeschwerdemanagerIn

Customer Care-ManagerIn

MitarbeiterIn im Social-Media-Beschwerdemanagement

MitarbeiterIn im Social-Media-KundInnenservice

SupportmanagerIn Kundenservice

Online Relations-Experte/-Expertin

Online Relations-ManagerIn

Web Communications-ManagerIn (Customer-Relationship-ManagerIn)

Communications-ManagerIn (Customer-Relationship-ManagerIn)

Verwandte Berufe

- E-Commerce-ManagerIn

- Fundraising-AgentIn
- HandelsvertreterIn
- Key-Account-ManagerIn
- KommunikationswissenschaftlerIn
- Marketing-AssistentIn
- ProduktmanagerIn
- SalesmanagerIn

Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen

Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit

- Management, Organisation
- **Marketing, Werbung, Public Relations**



Handel, Logistik, Verkehr

- Vertrieb, Beratung, Einkauf


Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller)

- 414130 Customer Relationship Manager/in

Informationen im Berufslexikon

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

Informationen im Ausbildungskompass

-  Customer-Relationship-ManagerIn