

Das Beruflexikon ist ein Online-Informationstool des AMS und bietet umfassende Berufsinformationen zu fast 1.800 Berufen in Österreich. Informieren Sie sich unter www.beruflexikon.at zu Berufsanforderungen, Beschäftigungsperspektiven und Einstiegsgehältern sowie zu Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

Customer-Relationship-Managerin Customer-Relationship-Manager

Einstiegsgehalt: € 2.710,- bis € 3.110,-

INHALT

Tätigkeitsmerkmale.....	1
Siehe auch.....	2
Anforderungen.....	2
Beschäftigungsmöglichkeiten.....	2
Aussichten.....	2
Ausbildung.....	3
Weiterbildung.....	8
Aufstieg.....	8
Durchschnittliches Bruttoeinstiegsgehalt.....	9
Impressum.....	9

TÄTIGKEITSMERKMALE

Das Customer Relationship Management (CRM) ist ein strategischer Ansatz, der alle Aktivitäten umfasst, die sich auf das Verhältnis zwischen Unternehmen und deren KundInnen beziehen. Customer-Relationship-ManagerInnen befassen sich mit der Planung, Steuerung und Durchführung verschiedener Prozesse, die sich auf die Kundenkommunikation und -bindung beziehen. Sie sind sowohl für die Erhaltung von bestehenden KundInnen als auch für die Herstellung von neuen Kundenbeziehungen zuständig.

Customer-Relationship-ManagerInnen eignen sich ein umfangreiches Wissen über KundInnen an und analysieren die Marktsituation des zu verkaufenden Produkts oder der angebotenen Dienstleistung. Zur Auswertung und Modellierung der Daten verwenden sie spezielle CRM-Softwaretools. Auf Basis der Analysen entwickeln sie verschiedene Strategien und Maßnahmen zur Verkaufsförderung und Kundenbindung, z.B. Rabattaktionen oder Geburtstagsgeschenke.

Weiters optimieren Customer-Relationship-ManagerInnen Prozesse im Umgang mit KundInnen, überwachen die Umsetzung der geplanten Maßnahmen und sind auch für den Auf- und Ausbau von strategischen Kooperationen im wirtschaftlichen Umfeld zuständig. Dazu arbeiten sie eng mit der Marketing- und Verkaufsabteilung zusammen. Weiters beraten sie Unternehmen bei der Suche nach adäquater CRM-Software sowie bei der Einführung und Adaptierung dieser Programmsysteme.

Typische Tätigkeiten sind z.B.:

- Kundendaten erheben und analysieren
- Kundenbeziehungen pflegen
- Prozesse optimieren
- Kundenbindungsmaßnahmen entwickeln
- NeukundInnen akquirieren
- CRM-Software einsetzen

- Datenbanken verwalten

SIEHE AUCH

- [Key Account ManagerIn \(UNI/FH/PH\)](#)
- [MarketingmanagerIn \(UNI/FH/PH\)](#)

ANFORDERUNGEN

- EDV-Anwendungskennntnisse
- Englischkenntnisse
- Interesse an Verkauf
- Kommunikationsfähigkeit
- Logisch-analytisches Denken
- Organisationstalent
- Sinn für Zahlen
- Überzeugungsfähigkeit
- Unternehmerisches Denken

BESCHÄFTIGUNGSMÖGLICHKEITEN

Beschäftigungsmöglichkeiten bieten z.B. folgende Unternehmen und Branchen:

- Industriebetriebe
- Handelsunternehmen
- Dienstleistungsunternehmen
- Finanzdienstleistungsunternehmen wie Banken und Versicherungen
- Technologieunternehmen
- Unternehmen der Tourismus- und Freizeitwirtschaft, z.B. Hotelketten und Fluggesellschaften
- Gesundheitseinrichtungen
- Unternehmen, die CRM-Software entwickeln
- Non-Profit-Organisationen (NGOs)
- Öffentliche Institutionen

AUSSICHTEN

In Zeiten des digitalen Wandels und verschiedener globaler Krisen sind viele Branchen mit vielfältigen Herausforderungen konfrontiert, wie z.B. mit steigenden Energiepreisen, Inflation, verändertem Einkaufsverhalten und zunehmender internationaler Konkurrenz. Umso wichtiger ist es für Unternehmen, rasch auf Veränderungen reagieren zu können. Für den Vertrieb und den Handel bieten beispielsweise IT-Systeme mit integrierten KI-Komponenten die Möglichkeit, Prozesse und Strukturen zu verändern, da diese fähig sind, Verhaltensmuster, z.B. von KundInnen, zu erkennen und auszuwerten. Erfahrungen mit IT-Tools zur Auswertung von Kundenwünschen können daher vorteilhaft sein.

Die Berufsaussichten für Customer-Relationship-ManagerInnen sind abhängig von der jeweiligen Branche, in der sie tätig sind. Je nach Bereich oder Unternehmen sind teilweise zusätzliche bzw. vertiefende branchenspezifische Kenntnisse, Erfahrung mit CRM-Systemen sowie Kenntnisse im Bereich (Online-)Marketing und Sales gefragt.

AUSBILDUNG

Eine gute Basis für diesen Beruf bilden wirtschaftswissenschaftliche Bachelor- und Masterstudiengänge an Universitäten oder Fachhochschulen, z.B. Betriebswirtschaft, Wirtschaftswissenschaften, Management oder Marketing. Ebenso besteht die Möglichkeit, ein Doktoratsstudium zu absolvieren.

Bachelorstudien im Bereich Wirtschaftswissenschaften umfassen meist Ausbildungsinhalte wie Rechnungswesen, Accounting, Betriebliche Informationssysteme, Finanzwirtschaft, Controlling, Volkswirtschaftslehre, Marketing und Management.

Voraussetzung für ein Bachelorstudium ist die Hochschulreife, die entweder durch eine erfolgreich abgeschlossene Matura, eine Studienberechtigungsprüfung oder eine Berufsreifeprüfung erlangt werden kann. An Fachhochschulen ist es teilweise auch Personen ohne Hochschulreife möglich, ein Studium zu beginnen, sofern sie über eine einschlägige berufliche Qualifikation verfügen und Zusatzprüfungen in bestimmten Fächern ablegen. Dieser Beruf kann auch auf schulischem Niveau erlernt werden, siehe dazu den Beruf [Customer-Relationship-ManagerIn \(Mittlere/Höhere Schulen\)](#).

Ausbildungen im [Ausbildungskompass](#)

Kärnten

[Fachhochschulstudium Business Management \(BA\)](#) (Bachelorstudium (FH))

Fachhochschule Kärnten - Campus Villach
Adresse: 9524 Villach, Europastraße 4
Webseite: <https://www.fh-kaernten.at>

[Fachhochschulstudium Wirtschaft - Public Management \(BA\)](#) (Bachelorstudium (FH))

Fachhochschule Kärnten - Campus Villach
Adresse: 9524 Villach, Europastraße 4
Webseite: <https://www.fh-kaernten.at>

[Universitätsstudium Betriebswirtschaft \(BSc\)](#) (Bachelorstudium (UNI))

Universität Klagenfurt - Alpen-Adria-Universität Klagenfurt
Adresse: 9020 Klagenfurt am Wörthersee, Universitätsstraße 65-67
Webseite: <https://www.aau.at/>

[Universitätsstudium / Fernstudium Wirtschaftswissenschaften \(MSc\)](#) (Masterstudium (UNI))

JKU Zentrum für Fernstudien Villach
Adresse: 9524 Villach, Europastraße 6a, Fachhochschule Kärnten - Fernstudienzentrum Villach / in Kooperation mit der Fern-Universität Hagen.
Webseite: <https://www.jku.at/zentrum-fuer-fernstudien/kontakt/villach/>

Niederösterreich

[Fachhochschulstudium Unternehmensführung und digitales Management \(BA\)](#) (Bachelorstudium (FH))

IMC - Hochschule für angewandte Wissenschaften Krems
Adresse: 3500 Krems, Piaristengasse 1
Webseite: <https://www.imc.ac.at/>

[Fachhochschulstudium E-Commerce \(MA\)](#) (Masterstudium (FH))

Fachhochschule Wiener Neustadt - Campus Wieselburg
Adresse: 3250 Wieselburg, Zeiselgraben 4, Marketing & Sustainable Innovation
Webseite: <https://wieselburg.fhwn.ac.at>

[Fachhochschulstudium Management \(MA\) \(Masterstudium \(FH\)\)](#)

IMC - Hochschule für angewandte Wissenschaften Krems
Adresse: 3500 Krems, Piaristengasse 1
Webseite: <https://www.imc.ac.at/>

[Fachhochschulstudium Marketing \(MA\) \(Masterstudium \(FH\)\)](#)

IMC - Hochschule für angewandte Wissenschaften Krems
Adresse: 3500 Krems, Piaristengasse 1
Webseite: <https://www.imc.ac.at/>

[Fachhochschulstudium Strategisches Marketing & Kampagnenmanagement \(MA\) \(Masterstudium \(FH\)\)](#)

Fachhochschule Wiener Neustadt
Adresse: 2700 Wiener Neustadt, Johannes Gutenberg-Strasse 3
Webseite: <https://www.fhwn.ac.at/>

[Weiterbildungsstudium \(UNI\) Digital Marketing & Customer Experience \(MSc \(CE\) \(Masterstudium Weiterbildung \(UNI\)\)](#)

Universität für Weiterbildung Krems - Fakultät für Wirtschaft und Globalisierung
Adresse: 3500 Krems, Dr.-Karl-Dorrek-Straße 30
Webseite: <https://www.donau-uni.ac.at/de/universitaet/fakultaeten/wirtschaft-globalisierung/departments/wirtschafts-und-managementwissenschaften.html>

Oberösterreich

[Universitätslehrgang Aufbaustudium Management \(MBA\) \(Universitätslehrgang\)](#)

Universität Linz - Postgraduate
Adresse: 4040 Linz, Altenbergerstraße 69
Webseite: <https://www.jku.at/>

[Fachhochschulstudium Controlling, Rechnungswesen und Finanzmanagement \(BA\) \(Bachelorstudium \(FH\)\)](#)

Fachhochschule Oberösterreich - Wirtschaft und Management - Campus Steyr
Adresse: 4400 Steyr, Wehrgrabengasse 1-3
Webseite: <https://fh-ooe.at/campus-steyr>

[Universitätsstudium Betriebswirtschaftslehre \(BA / BSc\) \(Bachelorstudium \(UNI\)\)](#)

JKU Business School
Adresse: 4040 Linz, Altenberger Straße 69, Johannes Kepler Universität Linz
Webseite: <https://www.jku.at/business-school/>

[Universitätsstudium Internationale Betriebswirtschaftslehre \(BSc\) \(Bachelorstudium \(UNI\)\)](#)

JKU Business School
Adresse: 4040 Linz, Altenberger Straße 69, Johannes Kepler Universität Linz
Webseite: <https://www.jku.at/business-school/>

[Universitätsstudium / Fernstudium Wirtschaftswissenschaften \(MSc\) \(Masterstudium \(UNI\)\)](#)

JKU Zentrum für Fernstudien Linz
Adresse: 4040 Linz, Altenberger Straße 69, In Kooperation mit der Fern-Universität Hagen.
Webseite: <http://www.fernstudien.at/content>

[Universitätsstudium General Management Double Degree \(MSc\) \(Masterstudium \(UNI\)\)](#)

JKU Business School
Adresse: 4040 Linz, Altenberger Straße 69, Johannes Kepler Universität Linz

Webseite: <https://www.jku.at/business-school/>

[Universitätsstudium General Management Double Degree STUST Taiwan \(MBA\)](#) (Masterstudium (UNI))

JKU Business School

Adresse: 4040 Linz, Altenberger Straße 69, Johannes Kepler Universität Linz

Webseite: <https://www.jku.at/business-school/>

[Universitätsstudium Management \(MBA\)](#) (Masterstudium (UNI))

JKU Business School

Adresse: 4040 Linz, Altenberger Straße 69, Johannes Kepler Universität Linz

Webseite: <https://www.jku.at/business-school/>

Salzburg

[Universitätslehrgang General Management \(Akademische/r Experte/in\)](#) (Universitätslehrgang)

SMBS - University of Salzburg Business School

Adresse: 5020 Salzburg, Sigmund-Haffner Gasse 18

Webseite: <https://www.smbs.at>

[Universitätsstudium Betriebswirtschaftslehre \(BA / BSc\)](#) (Bachelorstudium (UNI))

Privatuniversität Schloss Seeburg

Adresse: 5201 Seekirchen am Wallersee, Seeburgstrasse 8

Webseite: <https://www.uni-seeburg.at/>

[Universitätsstudium / Fernstudium Wirtschaftswissenschaften \(MSc\)](#) (Masterstudium (UNI))

JKU Zentrum für Fernstudien Saalfelden

Adresse: 5760 Saalfelden am Steineren Meer, Leogangerstraße 51, In Kooperation mit der Fern-Universität Hagen.

Webseite: <https://www.jku.at/zentrum-fuer-fernstudien/kontakt/saalfelden/>

[Universitätsstudium Betriebswirtschaftslehre \(MSc\)](#) (Masterstudium (UNI))

Privatuniversität Schloss Seeburg

Adresse: 5201 Seekirchen am Wallersee, Seeburgstrasse 8

Webseite: <https://www.uni-seeburg.at/>

Steiermark

[Fachhochschulstudium Marketing & Sales \(BA\)](#) (Bachelorstudium (FH))

Fachhochschule der Wirtschaft Graz - Campus 02

Adresse: 8010 Graz, Körblergasse 111

Webseite: <https://www.campus02.at/>

[Fachhochschulstudium Sales Management \(MA\)](#) (Masterstudium (FH))

Fachhochschule der Wirtschaft Graz - Campus 02

Adresse: 8010 Graz, Körblergasse 111

Webseite: <https://www.campus02.at/>

[Universitätsstudium Betriebswirtschaft - International Business \(MA\)](#) (Masterstudium (UNI))

Universität Graz - Karl-Franzens-Universität Graz

Adresse: 8010 Graz, Universitätsplatz 3

Webseite: <https://studien.uni-graz.at>

Tirol

[PhD-Doktoratsstudium in Management \(PhD\)](#) (Doktoratsstudium/PhD)

Universität Innsbruck

Adresse: 6020 Innsbruck, Innrain 52

Webseite: <https://www.uibk.ac.at/>

[Fachhochschulstudium Business & Management \(MA\)](#) (Bachelorstudium (FH))

MCI - Internationale Hochschule GmbH

Adresse: 6020 Innsbruck, Universitätsstraße 15

Webseite: <https://www.mci.edu/>

[Fachhochschulstudium Marketing & Kommunikationsmanagement \(BA\)](#) (Bachelorstudium (FH))

Fachhochschule Kufstein Tirol

Adresse: 6330 Kufstein, Andreas Hofer Straße 7

Webseite: <https://www.fh-kufstein.ac.at/>

[Fachhochschulstudium Wirtschaft & Management \(BA\)](#) (Bachelorstudium (FH))

MCI - Internationale Hochschule GmbH

Adresse: 6020 Innsbruck, Universitätsstraße 15

Webseite: <https://www.mci.edu/>

Vorarlberg

[Fachhochschulstudium Accounting, Controlling & Finance \(MA\)](#) (Masterstudium (FH))

Fachhochschule Vorarlberg - University of Applied Sciences

Adresse: 6850 Dornbirn, Hochschulstraße 1

Webseite: <https://www.fhv.at/>

[Fachhochschulstudium International Marketing & Sales \(MA\)](#) (Masterstudium (FH))

Fachhochschule Vorarlberg - University of Applied Sciences

Adresse: 6850 Dornbirn, Hochschulstraße 1

Webseite: <https://www.fhv.at/>

[Universitätsstudium / Fernstudium Wirtschaftswissenschaften \(MSc\)](#) (Masterstudium (UNI))

JKU Zentrum für Fernstudien Bregenz

Adresse: 6900 Bregenz, Belruptstraße 10, In Kooperation mit der Fern-Universität Hagen.

Webseite: <https://www.jku.at/fernstudien>

Wien

[PhD-Doktoratsstudium in Management \(PhD\)](#) (Doktoratsstudium/PhD)

Universität Wien

Adresse: 1010 Wien, Universitätsring 1

Webseite: <https://www.univie.ac.at/>

[Fachhochschulstudium Kommunikationswirtschaft \(BA\)](#) (Bachelorstudium (FH))

Fachhochschule Wien der WKW

Adresse: 1180 Wien, Währinger Gürtel 97

Webseite: <http://www.fh-wien.ac.at/>

Fachhochschulstudium Marketing & Sales (BA) (Bachelorstudium (FH))

Fachhochschule Wien der WKW
Adresse: 1180 Wien, Währinger Gürtel 97
Webseite: <http://www.fh-wien.ac.at/>

Fachhochschulstudium Technical Sales and Marketing (BA) (Bachelorstudium (FH))

Fachhochschule des BFI Wien
Adresse: 1020 Wien, Wohlmutstraße 22
Webseite: <https://www.fh-vie.ac.at>

Fachhochschulstudium Tourismus-Management (BA) (Bachelorstudium (FH))

Fachhochschule Wien der WKW
Adresse: 1180 Wien, Währinger Gürtel 97
Webseite: <http://www.fh-wien.ac.at/>

Universitätsstudium Betriebswirtschaftslehre (BA / BSc) (Bachelorstudium (UNI))

Privatuniversität Schloss Seeburg - Campus Wien Seestadt
Adresse: 1220 Wien, Seestadtstraße 27
Webseite: <https://www.uni-seeburg.at/praesenzstaetten/wien-seestadt/>

University of Sustainability – Charlotte Fresenius Privatuniversität
Adresse: 1220 Wien, Christine-Touaillon-Straße 11
Webseite: <https://www.uni-sustainability.at/>

Universitätsstudium Business and Economics (BSc) (Bachelorstudium (UNI))

Wirtschaftsuniversität Wien
Adresse: 1020 Wien, Welthandelsplatz 1, AD
Webseite: <https://www.wu.ac.at/>

Universitätsstudium Internationale Betriebswirtschaft (BSc) (Bachelorstudium (UNI))

Universität Wien
Adresse: 1010 Wien, Universitätsring 1
Webseite: <https://www.univie.ac.at/>

Wirtschaftsuniversität Wien
Adresse: 1020 Wien, Welthandelsplatz 1, AD
Webseite: <https://www.wu.ac.at/>

Fachhochschulstudium Financial Management & Controlling (MA) (Masterstudium (FH))

Fachhochschule Wien der WKW
Adresse: 1180 Wien, Währinger Gürtel 97
Webseite: <http://www.fh-wien.ac.at/>

Fachhochschulstudium Integriertes Risikomanagement (MA) (Masterstudium (FH))

Fachhochschule Campus Wien
Adresse: 1100 Wien, Favoritenstraße 226
Webseite: <https://www.fh-campuswien.ac.at/>

Fachhochschulstudium Intercultural Management and Leadership (MA) (Masterstudium (FH))

Lauder Business School
Adresse: 1190 Wien, Hofzeile 18-20
Webseite: <https://www.lbs.ac.at/>

[Universitätsstudium / Fernstudium Wirtschaftswissenschaften \(MSc\)](#) (Masterstudium (UNI))

JKU Zentrum für Fernstudien Wien

Adresse: 1010 Wien, Wiesingerstraße 4, Ehemalige Postsparkasse / in Kooperation mit der Fern-Universität Hagen.

Webseite: <https://www.jku.at/zentrum-fuer-fernstudien/kontakt/wien/>

[Universitätsstudium Betriebswirtschaftslehre \(MSc\)](#) (Masterstudium (UNI))

Privatuniversität Schloss Seeburg - Campus Wien Seestadt

Adresse: 1220 Wien, Seestadtstraße 27

Webseite: <https://www.uni-seeburg.at/praesenzstaetten/wien-seestadt/>

University of Sustainability – Charlotte Fresenius Privatuniversität

Adresse: 1220 Wien, Christine-Touaillon-Straße 11

Webseite: <https://www.uni-sustainability.at/>

[Universitätsstudium Export- und Internationalisierungsmanagement \(MA\)](#) (Masterstudium (UNI))

Wirtschaftsuniversität Wien

Adresse: 1020 Wien, Welthandelsplatz 1, AD

Webseite: <https://www.wu.ac.at/>

[Universitätsstudium International Tourism Management \(MSc\)](#) (Masterstudium (UNI))

MODUL University Vienna (MU Vienna)

Adresse: 1190 Wien, Am Kahlenberg 1

Webseite: <https://www.modul.ac.at/>

[Universitätsstudium Management \(MBA\)](#) (Masterstudium (UNI))

Wirtschaftsuniversität Wien

Adresse: 1020 Wien, Welthandelsplatz 1, AD

Webseite: <https://www.wu.ac.at/>

[Universitätsstudium Master of Business Administration \(MBA\)](#) (Masterstudium (UNI))

Webster Vienna Private University

Adresse: 1020 Wien, Praterstraße 23, Palais Wenkheim

Webseite: <https://webster.ac.at/>

WEITERBILDUNG

Weiterbildungsmöglichkeiten bestehen insbesondere an Universitäten, z.B. in Form von Lehrgängen sowie Seminaren in Bereichen wie Marketing und Kommunikationsmanagement, Business Management, Sales, Vertriebsmanagement, E-Commerce oder Prozessmanagement.

Zudem bietet der [Dialog Marketing Verband Österreich \(DMVOE\)](#) Weiterbildungsveranstaltungen im Bereich Marketing an.

Weiterbildungsmöglichkeiten können auch bei Erwachsenenbildungseinrichtungen wie BFI oder WIFI sowie bei privaten Aus- und Weiterbildungsinstituten absolviert werden, z.B. in den Bereichen Prozessmanagement, Datenschutz, SAP oder Projektmanagement.

AUFSTIEG

Customer-Relationship-ManagerInnen können z.B. in die Teamleitung oder Marketingleitung aufsteigen.

Eine selbstständige Berufsausübung ist z.B. im Rahmen der freien Gewerbe "Handelsgewerbe mit Ausnahme der reglementierten Handelsgewerbe" und "HandelsagentIn" möglich.

Ein freies Gewerbe erfordert keinen Befähigungsnachweis, sondern lediglich die Erfüllung der allgemeinen Voraussetzungen zur Anmeldung eines Gewerbes. Weitere Informationen finden Sie auf der Website der [Wirtschaftskammer Österreich](#) sowie in der [Liste der freien Gewerbe](#).

DURCHSCHNITTLICHES BRUTTOEINSTIEGSGEHALT

€ 2.710,- bis € 3.110,- *

* Die Gehaltsangaben entsprechen den Bruttogehältern bzw. Bruttolöhnen beim Berufseinstieg. Achtung: meist beziehen sich die Angaben jedoch auf ein Berufsbündel und nicht nur auf den einen gesuchten Beruf. Datengrundlage sind die entsprechenden Mindestgehälter in den Kollektivverträgen (Stand: 2023). Eine Übersicht über alle Einstiegsgehälter finden Sie unter www.gehaltskompass.at. Mindestgehalt für BerufseinsteigerInnen lt. typisch anwendbaren Kollektivverträgen. Die aktuellen kollektivvertraglichen **Lohn- und Gehaltstafeln** finden Sie in den **Kollektivvertrags-Datenbanken** des **Österreichischen Gewerkschaftsbundes (ÖGB)** (<http://www.kollektivvertrag.at>) und der **Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ)** (<http://www.wko.at/service/kollektivvertraege.html>).

IMPRESSUM

Für den Inhalt verantwortlich:

Arbeitsmarktservice
Dienstleistungsunternehmen des öffentlichen Rechts
Treustraße 35-43
1200 Wien
E-Mail: ams.abi@ams.at

Stand der PDF-Generierung: 17.03.25

Die aktuelle Fassung der Berufsinformationen ist im Internet unter www.berufslexikon.at verfügbar!