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

Customer-Relationship-Managerin Customer-Relationship-Manager

Einstiegsgehalt: € 2.190,- bis € 3.490,-

INHALT

Tätigkeitsmerkmale . . . 1
Siehe auch . . . 2
Anforderungen . . . 2
Beschäftigungsmöglichkeiten . . . 2
Aussichten . . . 2
Ausbildung . . . 2
Weiterbildung . . . 3
Aufstieg . . . 3
Durchschnittliches Bruttoeinstiegsgehalt . . . 3
Impressum . . . 4

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 Unterstützung und Durchführung verschiedener Prozesse, die sich auf die Kommunikation mit und die langfristige Bindung von KundInnen beziehen. Darüber hinaus setzen sie Maßnahmen zum Aufbau neuer Kundenbeziehungen um.
Customer-Relationship-ManagerInnen eignen sich ein umfangreiches Wissen über bestehende und potenzielle KundInnen an, um besser auf deren Wünsche und Bedürfnisse eingehen zu können. Zudem unterstützen sie bei der Durchführung von Marktanalysen des zu verkaufenden Produktes oder der Dienstleistung und werten die Daten mit Hilfe von speziellen CRM-Softwareprogrammen aus. Diese Analysen bilden die Basis für die Entwicklung von geeigneten Strategien und Maßnahmen zur Verkaufsförderung sowie zur Bindung von KundInnen. Beispiele dafür sind Rabattaktionen oder Geburtstagsgeschenke.
Customer-Relationship-ManagerInnen achten stets auf eine angemessene Kommunikation mit den KundInnen. Sie erstellen passenden Content für KundInnen, z.B. in Form von Mailings oder Newslettern, beantworten Kundenanfragen und pflegen Kundendatenbanken. Customer-Relationship-ManagerInnen arbeiten eng mit der Marketing- und Verkaufsabteilung eines Unternehmens zusammen.
Typische Tätigkeiten sind z.B.:

- Kundendaten erheben und analysieren
- Kundenbeziehungen pflegen
- Kundenbindungsmaßnahmen umsetzen
- NeukundInnen akquirieren
- CRM-Software anwenden
- Datenbanken verwalten

SIEHE AUCH

- MarketingmanagerIn (Mittlere/Höhere Schulen)
- Key-Account-ManagerIn (Mittlere/Höhere Schulen)

ANFORDERUNGEN

- EDV-Anwendungskenntnisse
- Englischkenntnisse
- Freude am Kontakt mit Menschen
- Interesse an Verkauf
- Kommunikationsfähigkeit
- Logisch-analytisches Denken
- Organisationstalent
- Sinn für Zahlen
- Überzeugungsfähigkeit

BESCHÄFTIGUNGSMÖGLICHKEITEN

Beschäftigungsmöglichkeiten bieten z.B. folgende Unternehmen und Institutionen:

- Industriebetriebe
- Handelsunternehmen
- Dienstleistungsbetriebe
- Banken
- Versicherungen

AUSSICHTEN

In Zeiten des digitalen Wandels und verschiedener globaler Krisen ist die Handelsbranche 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 Branche oder Betrieb 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 Ausbildungen an Handelsakademien, insbesondere mit dem Schwerpunkten Marketing, Management, International Business oder Kommunikation. Ausbildungen in diesen Bereichen umfassen meist Fächer wie Betriebswirtschaft, Wirtschaftsinformatik, Office Management, Projektmanagement, Volkswirtschaft, Unternehmensrechnung, Marketing und Kommunikationsmanagement. Zudem werden an vielen Schulen vertiefende Kenntnisse in den Bereichen SAP, Finanzmanagement oder Business English vermittelt. Weiters werden praktische Erfahrungen im Rahmen von Übungsfirmen sowie mehrwöchigen betrieblichen Pflichtpraktika erworben.

Dieser Beruf kann auch auf akademischem Niveau erlernt werden, siehe dazu den Beruf Customer-Relationship-ManagerIn (UNI/FH/PH).

WEITERBILDUNG

Weiterbildungsmöglichkeiten bieten z.B. Kollegs und Universitäten, z.B. in den Bereichen Wirtschaftswissenschaften, Betriebswirtschaft, Management oder Marketing. Auch Fachhochschul-Studiengänge bieten für BHS-AbsolventInnen eine Weiterbildungsperspektive.
Zudem bietet der Dialog Marketing Verband Österreich (DMVOE) Weiterbildungsveranstaltungen im Bereich Marketing an.
Weiterbildungen können auch bei Erwachsenenbildungseinrichtungen wie BFI oder WIFI sowie bei privaten Aus- und Weiterbildungsinstituten absolviert werden, z.B. für folgende Bereiche:

- Key Account Management
- Marketingmanagement
- Kommunikation
- Prozessmanagement
- Sales Management
- E-Commerce
- Datenschutz
- SAP
- Projektmanagement

Seit Herbst 2023 können an Universitäten, Fachhochschulen, Pädagogische Hochschulen sowie Privatuniversitäten zusätzlich zum bisherigen Studienangebot auch berufsbegleitende Weiterbildungsstudien absolviert werden. Diese bieten auch Personen, die keine Hochschulreife (Matura, Berufsreife- oder Studienberechtigungsprüfung) besitzen, die Möglichkeit den akademischen Titel „Bachelor Professional (BPr)" oder „Master Professional (MPr)" zu erwerben.
Für die Zulassung zu einem Bachelor-Professional-Studium ist ein einschlägiger beruflicher Ausbildungsabschluss (z.B. Lehre, BMS-Abschluss) oder eine mehrjährige Berufserfahrung im Studienbereich erforderlich.
Personen, die einen Master Professional abgeschlossen haben, können in der Folge dann auch ein Doktoratsstudium absolvieren.

AUFSTIEG

Aufstiegsmöglichkeiten bestehen z.B. in der Teamleitung oder der Marketingleitung.
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

€ 2.190,- bis € 3.490,- *

* 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: 2025). Eine Übersicht über alle Einstiegsgehälter finden Sie unter www.gehaltskompass.at. Mindestgehalt für BerufseinsteigerInnen lt. typisch anwendbaren Kollektivvertägen. 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: 01.06.26
Die aktuelle Fassung der Berufsinformationen ist im Internet unter www.berufslexikon.at verfügbar!