

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.

After-Sales-Managerin

After-Sales-Manager

Einstiegsgehalt: € 2.800,- bis € 3.950,-

INHALT

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

TÄTIGKEITSMERKMALE

After-Sales-ManagerInnen sind KundenbetreuerInnen, die auf Aufgaben und Tätigkeiten nach dem Verkauf eines Produkts oder einer Dienstleistung spezialisiert sind. Dies umfasst neben dem Kundenservice auch das Reklamations- und Beschwerdemanagement sowie die Organisation von Wartungs- und Reparaturaufträgen oder von Ersatzteilen. Als Hauptansprechpersonen für die KundInnen sorgen sie dafür, dass alle Fragen und Anliegen rasch und zufriedenstellend gelöst werden. Damit tragen After-Sales-ManagerInnen wesentlich zur Kundenzufriedenheit und zur langfristigen Bindung an das Unternehmen bzw. an eine bestimmte Marke bei. Ein weiterer wichtiger Aufgabenbereich von After-Sales-ManagerInnen ist die Analyse und Weiterentwicklung von Serviceprozessen. Dazu werten sie beispielsweise Daten zu Bearbeitungszeiten und Fehlerquoten aus. Auch die Analyse des Kundenfeedbacks spielt eine zentrale Rolle, um Optimierungspotenziale zu identifizieren und geeignete Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit abzuleiten. Dabei arbeiten sie mit digitalen Tools wie CRM-Systemen (Customer Relationship Management).

Darüber hinaus ermitteln After-Sales-ManagerInnen zusätzliche Produkte und Dienstleistungen, die für die KundInnen ebenfalls interessant sein könnten und bieten diese im Rahmen von Cross-Selling- und Up-Selling-Strategien an. Cross-Selling bedeutet den Verkauf von weiteren passenden Produkten, während mit Up-Selling der Verkauf einer höherwertigen Variante bezeichnet wird. Somit geht das After Sales Management über den klassischen Kundenservice hinaus, da der Fokus neben der Bearbeitung von Kundenanfragen auf langfristigen Strategien zur Kundenbindung und Umsatzsteigerung liegt. Dazu arbeiten After-Sales-ManagerInnen eng mit anderen Abteilungen wie Vertrieb, Produktmanagement, Logistik und Kundenservice zusammen.

Typische Tätigkeiten sind z.B.:

- KundInnen nach dem Verkauf von Produkten und Dienstleistungen betreuen
- Kundenbeziehungen langfristig pflegen
- Reklamationen und Beschwerden bearbeiten

- Wartungs- und Reparaturen organisieren
- Serviceprozesse weiterentwickeln
- Kundenfeedback analysieren
- Cross-Selling- und Up-Selling-Potenziale ermitteln

SIEHE AUCH

- [Customer-Support-ManagerIn \(UNI/FH/PH\)](#)
- [Key-Account-ManagerIn \(UNI/FH/PH\)](#)
- [SalesmanagerIn \(UNI/FH/PH\)](#)
- [KundenbetreuerIn \(Mittlere/Höhere Schulen\)](#)

ANFORDERUNGEN

- EDV-Anwendungskennntnisse
- Englischkenntnisse
- Freude am Beraten
- Interesse für Verkauf
- Kommunikationsfähigkeit
- Logisch-analytisches Denken
- Problemlösungsfähigkeit
- Reisebereitschaft
- Sinn für Zahlen
- Unternehmerisches Denken

BESCHÄFTIGUNGSMÖGLICHKEITEN

Beschäftigungsmöglichkeiten bieten z.B. folgende Unternehmen und Branchen:

- IT- und Technologieunternehmen, z.B. Hard- und Softwareanbieter
- Industrie- und Produktionsunternehmen, z.B. in den Bereichen Maschinen- und Anlagenbau
- Handelsunternehmen, z.B. im Bereich Elektrogeräte und Unterhaltungselektronik
- Dienstleistungsunternehmen, z.B. in den Bereichen Telekommunikation oder Energieversorgung
- Finanzdienstleistungsunternehmen wie Banken und Versicherungen

AUSSICHTEN

Verkauf und Vertrieb tragen maßgeblich zur erfolgreichen Geschäftstätigkeit von Unternehmen bei. Daher besteht eine konstante Nachfrage nach qualifiziertem Personal in diesem Bereich. Die konkreten Berufsaussichten sind jedoch stark von Entwicklungen in der jeweiligen Branche abhängig. Generell können Vertriebs- und Verkaufsfachleute jedoch mit guten Berufsaussichten rechnen, insbesondere in den Bereichen IT, Industrie und Handel. Durch die Digitalisierung verändern sich zahlreiche Vertriebs- und Verkaufsprozesse. E-Commerce-Kanäle, datengetriebene Strategien und der Einsatz von Künstlicher Intelligenz gewinnen zunehmend an Bedeutung. Neben einer fundierten Kenntnis der Absatzmärkte sind digitale Kompetenzen auf dem Arbeitsmarkt daher sehr gefragt.

Die professionelle Betreuung von KundInnen ist ein entscheidender Erfolgsfaktor für Unternehmen. After-Sales-ManagerInnen übernehmen dabei eine zentrale Rolle, da sie wesentlich zur nachhaltigen Sicherung der Kundenzufriedenheit und zur Förderung langfristiger Kundenbeziehungen beitragen. Neben branchenspezifischen Kenntnissen werden vor allem gute Kommunikationsfähigkeiten sowie strategisches Denken erwartet. Zusätzliche Kompetenzen in den Bereichen Datenanalyse und Customer Relationship Management können die Chancen auf dem Arbeitsmarkt zusätzlich erhöhen.

Unter dem folgenden Link gelangen Sie zum AMS-JobBarometer. Dort finden Sie weiterführende Informationen zu den Arbeitsmarktaussichten für das Berufsbündel "Key-Account-ManagerIn", dem der Beruf "After-Sales-ManagerIn" zugeordnet ist, wie z.B. Informationen zu Trends, Anzahl der Inserate oder häufig nachgefragten Kompetenzen:

[AMS-JobBarometer](#)

AUSBILDUNG

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

Bachelorstudien im Bereich Betriebswirtschaft vermitteln z.B. Ausbildungsinhalte wie Accounting, Finance, Marketing, Management, Produktion und Logistik, Volkswirtschaftslehre sowie Mathematik, Statistik, Wirtschaftsrecht und Unternehmensführung. Im Rahmen von aufbauenden Masterstudien werden die Kompetenzen im jeweiligen Fachgebiet nochmals vertieft, spezialisiert und erweitert.

Voraussetzung für ein Bachelorstudium ist die Hochschulreife, die entweder durch eine erfolgreich abgeschlossene Matura, eine Studienberechtigungsprüfung oder eine Berufsreifepfung 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.

WEITERBILDUNG

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

Weiterbildungen können auch bei Erwachsenenbildungseinrichtungen wie BFI oder WIFI sowie bei privaten Aus- und Weiterbildungsinstituten absolviert werden, z.B. in den Bereichen SAP, Projektmanagement, Qualitätsmanagement, Zeitmanagement und Fremdsprachen.

AUFSTIEG

After-Sales-ManagerInnen können in leitende Funktionen aufsteigen, wie z.B. in die Team- oder Abteilungsleitung. Entwicklungsmöglichkeiten bestehen in Bereichen wie Customer Experience Management, Key Account Management, Vertrieb oder Sales.

Eine selbstständige Berufsausübung ist z.B. im Rahmen des freien Gewerbes "Handelsgewerbe mit Ausnahme der reglementierten Handelsgewerbe" 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

€ 2.800,- bis € 3.950,- *

* 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 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: 29.04.26

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