

# Customer Relation ManagerIn

## BERUFSBESCHREIBUNG

Customer Relation ManagerInnen sind spezialisierte KundenbetreuerInnen. Sie arbeiten in den Marketingabteilungen oder Customer Relationship Management Abteilungen von Unternehmen und Organisationen (z. B. Industrie-, Handels- und Dienstleistungsbetriebe, Banken, Versicherungen, öffentliche Institutionen).

Ihre Aufgabe ist es, die Voraussetzungen für dauerhafte, nachhaltige und profitable KundInnenbeziehungen zu schaffen. Dazu erheben sie gezielt KundInnendaten und analysieren diese auf Trends und Zusammenhänge. Dafür verwenden sie spezielle CRM-Software-Programme zur Kundendaten-Auswertung und -Modellierung. Auf der Grundlage ihrer Recherchen erstellen sie Maßnahmen, Kampagnen und Programme zur gezielten Stärkung der KundInnenbindung sowie zur Gewinnung von Neukunden.

Customer Relation ManagerInnen arbeiten im Team mit BerufskollegInnen und MitarbeiterInnen von betrieblichen Abteilungen wie Marketing, Werbung, Vertrieb und Verkauf, siehe z. B. ProduktmanagerInnen, Sales ManagerInnen oder KundInnenbetreuerIn und haben direkten Kontakt mit den Kundinnen/Kunden des Unternehmens.

## Ausbildung

Für den Beruf Customer Relation ManagerIn ist in der Regel eine kaufmännische bzw. betriebswirtschaftliche Schul-, Fachhochschul- oder Universitätsausbildung mit Schwerpunkt Marketing und Sales/Verkauf erforderlich. Manche Universitäten und Fachhochschulen bieten spezielle CRM-Lehrgänge an.