

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 KundInnen Daten und analysieren diese auf Trends und Zusammenhänge. Auf der Grundlage ihrer Recherchen erstellen sie Maßnahmenprogramme zur gezielten Stärkung der KundInnenbindung. Dafür verwenden Customer Relation ManagerInnen spezielle CRM-Software, die sie bei ihrer Arbeit unterstützt. Customer Relation ManagerInnen stehen in engem Kontakt zu ihren Kolleginnen und Kollegen aus den Abteilungen Marketing, Verkauf und Public Relations. Häufig haben sie auch direkten Kontakt mit den Kundinnen und Kunden des Unternehmens.

Ausbildung

Für den Beruf Customer Relation ManagerIn ist in der Regel eine fundierte kaufmännische oder betriebswirtschaftliche Ausbildung (z. B. Handelsakademie, Studium) mit Schwerpunkt Marketing erforderlich. Manche Universitäten und Fachhochschulen bieten auch spezielle CRM-Lehrgänge an.