

# Customer Relation Manager\*in

## BERUFSBESCHREIBUNG

Customer Relation Manager\*innen sind spezialisierte Kundenbetreuer\*innen. Sie arbeiten in den Marketingabteilungen oder Customer Relationship Management (CRM) 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 Kund\*innenbeziehungen zu schaffen. Dazu erheben sie gezielt Kund\*innendaten 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 Kund\*innenbindung sowie zur Gewinnung von Neukund\*innen.

Customer Relation Manager\*innen arbeiten im Team mit Berufskolleg\*innen und Mitarbeiter\*innen von betrieblichen Abteilungen wie Marketing, Werbung, Vertrieb und Verkauf, siehe z. B. Produktmanager\*innen, Sales Manager\*innen oder Kund\*innenbetreuer\*in und haben direkten Kontakt mit den Kundinnen/Kunden des Unternehmens.

## Ausbildung

Für den Beruf Customer Relation Manager\*in 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.