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.

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft