

## Studium

### Kennen Sie Ihre Kunden?

Die Technische Universität Chemnitz bietet einen MBA-Studiengang im Bereich Kundenbeziehungsmarketing an, der hilft, optimal auf die Wünsche von Kunden einzugehen

Damit der Kunde nicht nur sprichwörtlich König ist, beschäftigen sich viele Unternehmen professionell mit der Kundenpflege und -gewinnung. Neun Jahre Berufserfahrung im Kundenbeziehungsmarketing hat Alexandra Sabrowski bereits gesammelt: Acht Jahre arbeitete sie bei Premiere Fernsehen im Bereich Kundenmanagement. Dann wechselte sie zur Quasar Marketing Services GmbH, einem Tochterunternehmen der französischen Accor Hotels, wo sie als Leiterin CRM & Kundenclubs für den Bereich Kundenbindung und -entwicklung zuständig ist. Seit Wintersemester 2007/2008 hat sie beim Chemnitz Management Institute of Technology (C-MIT), der zentralen Weiterbildungseinrichtung der TU Chemnitz, den berufsbegleitenden Studiengang Customer Relationship Management (CRM) belegt, der mit einem Master of Business Administration (MBA) abschließt.

#### Wie wird man Customer Relationship Manager?

Sabrowski: CR-Manager kommen häufig, ähnlich wie ich, aus dem betriebswirtschaftlichen Umfeld und beschäftigen sich mit Kundenbeziehungen beziehungsweise Themen - wie neue Kunden gewinnen, Kunden binden und profitabel entwickeln oder auch Kunden zurück gewinnen.



Im Gespräch: Alexandra Sabrowski  
Foto: Katharina Thehos

#### Für welche Unternehmen spielt CRM eine Rolle?

Für Unternehmen, die sich mit Kundenbeziehungen auseinandersetzen. Insbesondere für die internen Geschäftsbereiche der Unternehmen, die mit dem Kunden in Berührung kommen, also Vertrieb, Marketing, Kundendienst und -service. Die meisten Unternehmen haben heute nicht mehr nur das Ziel, neue Kunden zu finden und zu binden. Eine immer wichtigere Rolle spielt die profitable wirtschaftliche Entwicklung des Kunden. Deshalb setzen immer mehr Firmen auf qualifiziertes CRM, um den Kunden optimal über seinen gesamten Lebenszyklus zu betreuen.

#### Seit wann gibt es das Berufsfeld und welche Perspektiven sehen Sie?

Das Berufsfeld CRM gibt es seit Ende der 1990er Jahre - früher stärker bekannt unter dem Begriff Kundenmanagement oder Kundenbeziehungsmanagement. In den letzten Jahren hat CRM bereits in vielen Unternehmen Einzug gehalten und es gibt mittlerweile auch immer mehr eigene CRM-Abteilungen. Aus meiner Sicht wird sich diese Entwicklung noch verstärken, da viele Unternehmen den Wert einer erfolgreichen Kundenbeziehung erkannt haben. Der Erfolg eines Unternehmens hängt davon ab, treue und umsatzstarke Kunden an sich zu binden und die unattraktiven heraus zu sortieren. CRM wird deshalb in Zukunft ein noch wichtigerer Bestandteil der Unternehmensstrategie werden.

#### Was sollte ein guter CR-Manager können?

Ein CR-Manager ist meist für das gesamte Beziehungsmanagement verantwortlich. Er fungiert zum einen als zentraler Ansprechpartner und zum anderen als Schnittstellenkoordinator zu den verschiedenen Abteilungen des Unternehmens und übernimmt eine Stabstellenfunktion. Bei uns im Haus werden CR-Manager auch Anwalt des Kunden genannt, da sie ein besonderes Verständnis für die Belange und Bedürfnisse des Kunden haben müssen, um dann auch die richtige Strategie beziehungsweise erfolgreiche Kampagnen zu entwickeln.

#### Weshalb haben Sie sich für das berufsbegleitende MBA-Studium Customer Relationship Management in Chemnitz eingeschrieben?

Die Aufgabenstellungen und Themen innerhalb des CRM sind sehr vielfältig. Leider gibt es erst mit diesem Studiengang die Möglichkeit, alle Bereiche des CRM umfassend kennenzulernen. Trotz meiner langjährigen Erfahrung im Bereich CRM lerne ich durch das Studium viele neue Ansätze auf der theoretischen und praktischen Seite kennen. Durch die Studieninhalte kann ich mein bisheriges Wissen optimal



komplettieren. Für die Präsenzveranstaltungen komme ich einmal im Monat von München nach Chemnitz - und ich muss sagen: Es lohnt sich!

Weitere Informationen zum MBA-Studiengang **Customer Relationship Management** erhalten Sie im Internet unter <http://www.tuced.de> und bei Fachstudienberater Michael Wenisch, Telefon 0371 909490, E-Mail [michael.wenisch@tuced.de](mailto:michael.wenisch@tuced.de).

Katharina Thehos  
09.06.2008