# **Должностная инструкция**

# **Менеджера по продажам.**

1. **Область применения**
   1. Настоящая должностная инструкция определяет обязанности, права и ответственность менеджера по продажам и устанавливает требования к уровню его образования, компетентности и опыту работы.
   2. Действие настоящей должностной инструкции распространяется на деятельность менеджера по продажам.
2. **Общие положения**
   1. Назначение на должность Менеджера по продажам и освобождение от нее, а также изменение условий трудового договора производится приказом Генерального директора или лица, уполномоченного Генеральным директором, по представлению Руководителя отдела продаж.
   2. Менеджер по продажам подчиняется Руководителю отдела продаж.
   3. Менеджера по продажам замещает во время отсутствия сотрудник, назначенный распоряжением Руководителя отдела продаж.
   4. В своей деятельности Менеджер по продажам руководствуется:
      1. Нормативными актами РФ, а также нормативными актами, регламентирующими деятельность общества и выполняемую работу по данной должностной инструкции;
      2. Правилами внутреннего трудового распорядка Общества;
      3. Приказами и распоряжениями Генерального директора Общества;
      4. Распоряжениями непосредственного руководителя;
      5. Настоящей должностной инструкцией;
      6. Инструкциями по охране труда и пожарной безопасности.
   5. Менеджер активных продаж должен знать:
      1. Структуру Департамента продаж Общества;
      2. Правила работы с компьютером и эксплуатации офисной техники;
      3. Основы ценообразования и маркетинга;
      4. Основы рыночной экономики, конъюнктуру рынка, особенности и специфику рынка;
      5. Основы предпринимательства и ведения бизнеса, правила и принципы продаж;
      6. Основы налогообложения;
      7. Ассортимент, характеристику и назначение реализуемых услуг;
      8. Основы технологического процесса Общества;
      9. Психологию, этику делового общения, правила установления деловых контактов и ведения телефонных переговоров;
      10. Порядок разработки бизнес-планов, коммерческих соглашений, договоров.
3. **Задачи**
   1. Организация эффективной работы продаж в компании, способствующей постоянному выполнению и перевыполнению плановых показателей.
   2. Привлечение к сотрудничеству новых клиентов.
   3. Повышение качества представляемых услуг: консультирование, реагирование на запросы клиентов, претензионная работа.
4. **Функциональные обязанности**
   1. Ежедневный и системный поиск фокусных для Компании клиентов;
   2. Выявление потребности клиентов в продуктах Компании, экспертное консультирование и подготовка коммерческих предложений под потребности клиента;
   3. Консультирование клиентов по услугам Компании, рассчёт стоимость услуг, информирование о графиках движения и прочих условиях работы;
   4. Системное наполнение и поддержка актуальности базы данных клиентов;
   5. Проведение коммерческих переговоров с потенциальными клиентами в интересах компании и в соответствии с утверждённой тарифной политикой;
   6. Оказание поддержки в сопровождении заключения договора, а также согласовании спецусловий;
   7. Контроль финансовой дисциплины клиента согласно согласованным в договоре условиям;
   8. Регулярное осуществление анализа действующей клиентской базы и её динамики;
   9. Участие в организации выставок и других мероприятий, связанных с рекламой и продвижением услуг компании;
   10. Обработка входящих запросов клиентов, первичное консультирование;
   11. Оказание поддержки и обучение клиентов по вопросам информационной поддержки (сайт, личный кабинет, социальные сети)
   12. Обоснование и согласование специальных условий в соответствии с тарифной политикой Компании с целью развития или удержания клиентов;
   13. Осуществление контроля за качеством обслуживания клиентов, проведение оперативной работы с инцидентами по устранению системных ошибок со смежными подразделдениями;
   14. Инициирование и контроль процесса согласования и подписания договоров, дополнительных соглашений и иных документов по изменению условий сотрудничества с текущими клиентами;
   15. Контроль выставления и отправки счетов клиентам Компании на основании условий выставления счетов и тарифов, согласованных в договоре и дополнительных соглашениях, а также системе автоматического выставления счетов (АСАМ);
   16. Обработка и распределеие претензионных запросов клиентам, решение вопросов урегулирования в досудебном порядке;
   17. Взаимодействие с сотрудниками отдела сопрвождения клиентов и осуществление корректной передачи клиента в работу;
   18. Предоставление предложений по улучшению и автоматизации процессов и отчётности Компании;
   19. Проведение своевременной и качественной аналитической и другой отчётности в установленной Компанией форме;
   20. Соблюдение норм корпоративного стиля, деловой этики, корректного и доброжелательного стиля общения с коллегами и клиентами;
   21. Выполнение прочих задач, связанных с привлечением, развитием и возвращением клиентов, поставленных непосредственным руководителем.
   22. Оказание своевременной и качественной поддержки смежным подразделениям в случае такой необходимости.
5. **Ответственность**

Менеджер активных продаж несет ответственность:

* 1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией - в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации;
  2. За невыполнение ежемесячных личных планов продаж и других плановых показателей, установленных руководством;
  3. За поддержание и увеличение лояльности клиентов компании;
  4. За причинение ущерба имиджу и деловой репутации компании, повлекшее прекращение сотрудничества по инициативе клиентов;
  5. За подачу некорректной (не соответствующей действительности) информации клиентам, вовлекшей в результате его в заблуждение (услуги компании, сроки доставки, технология работы, порядок взаимодействия)
  6. За прекращение сотрудничества клиентом по причинам, зависящим от некорректных действий сотрудника;
  7. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;
  8. За причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации;
  9. За невыполнение приказов, распоряжений непосредственного руководителя;
  10. За неправомерные действия с документами и информацией о деятельности Общества.
  11. За нарушение морально-этических норм поведения.
  12. За нарушение правил внутреннего трудового распорядка.
  13. За нарушение требований по охране труда и технике безопасности.
  14. За несоблюдение регламентов, положений, инструкций, правил, приказов, распоряжений, утвержденных в Обществе и всех внутренних нормативных документов и локальных актов, утвержденных руководством Общества.

1. **Права**

Менеджер активных продаж имеет право:

* 1. Знакомиться с проектами решений руководства предприятия, касающимися его деятельности;
  2. Запрашивать у непосредственного руководителя информацию и документы, необходимые для выполнения его должностных обязанностей;
  3. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями;
  4. В пределах своей компетенции сообщать своему непосредственному руководителю обо всех выявленных в процессе своей деятельности недостатках и вносить предложения по их устранению;
  5. Привлекать отдельных специалистов структурных подразделений (с разрешения коммерческого директора, при необходимости – генерального директора) к решению задач, возложенных на него;
  6. Требовать от руководства предприятия оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав;
  7. Требовать от непосредственного руководителя создания необходимых условий для работы;
  8. Отказаться от работ, при выполнении которых он может получить травму или нарушить правила инструкции по охране труда и пожарной безопасности, и производственной санитарии;
  9. Вносить свои предложения по совершенствованию работ, по повышению безопасности производства и улучшению условий труда.

1. **Обязанности по охране труда**

В целях уменьшения риска возникновения ситуаций, связанных с угрозой жизни и здоровью людей, и принятия своевременных мер по их предупреждению менеджер активных продаж обязуется:

* 1. Проходить обучение по охране труда и доврачебной медицинской помощи пострадавшим;
  2. Проходить инструктажи по охране труда и пожарной безопасности;
  3. Знать и соблюдать в работе инструкции по охране труда и пожарной безопасности;
  4. Уметь оказывать доврачебную помощь пострадавшим в случае получения травмы, ожогов, поражения электрическим током, отравлении, потери сознания.
  5. Организовать подписку на любую социальную сеть [new-commerce.ru](file:///\\skif-nfs01\profiles\korobeynikov\Desktop\new-commerce.ru)

1. **Взаимоотношения по должности**
   1. Менеджер по продажам взаимодействует со всеми структурными подразделениями Общества в рамках своей компетенции, определенной должностной инструкцией.