# **Должностная инструкция**

# **Менеджера по работе с клиентами.**

1. **Общие положения**
	1. Назначение на должность **Менеджера по работе с клиентами** 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 работе с клиентами** подчиняется Руководителю отдела продаж.
	3. **Менеджера по работе с клиентами** замещает во время отсутствия сотрудник, назначенный распоряжением Руководителя отдела продаж.
	4. В своей деятельности **Менеджер по работе с клиентами** 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 по работе с клиентами** должен знать:
		1. Структуру Департамента продаж Общества;
		2. Правила работы с компьютером и эксплуатации офисной техники;
		3. Ассортимент, характеристику и назначение реализуемых услуг;
		4. Основы технологического процесса Общества;
		5. Психологию, этику делового общения, правила установления деловых контактов и ведения телефонных переговоров;
		6. Порядок разработки бизнес-планов, коммерческих соглашений, договоров.
2. **Задачи**
	1. Организация эффективной работы продаж в компании, способствующей постоянному выполнению и перевыполнению плановых показателей.
	2. Организация своевременной и качественной сервисной поддержки клиентов.
	3. Качественное сопровождение и удержание действующих клиентов Компании.
	4. Увеличение объемов **перевозок** постоянных клиентов Компании.
	5. Повышение качества представляемых услуг: консультирование, реагирование на запросы клиентов, претензионная работа.
3. **Функциональные обязанности**
	1. Своевременная и корректная приёмка клиента на сопровождение, проверка соответствия переданной информации согласованным условиям;
	2. Своевременная обработка и создание клиентских заказов, а также контроль их исполнения;
	3. Контроль финансовой дисциплины клиента согласно согласованным в договоре условиям;
	4. Обработка входящих запросов клиентов, первичное консультирование;
	5. Обоснование и согласование специальных условий в соответствии с тарифной политикой Компании с целью развития или удержания клиентов;
	6. Осуществление контроля за качеством обслуживания клиентов, проведение оперативной работы с инцидентами по устранению системных ошибок со смежными подразделениями;
	7. 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;
	8. Организовать подписку на любую социальную сеть [new-commerce.ru](file:///%5C%5Cskif-nfs01%5Cprofiles%5Ckorobeynikov%5CDesktop%5Cnew-commerce.ru)
	9. Проведение сверки взаиморасчётов на основании актов выполненных работ;
	10. Контроль процесса отправки, получения, корректировки бухгалтерских документов;
	11. Обработка и распределение претензионных запросов клиентам, решение вопросов урегулирования в досудебном порядке;
	12. Предоставление предложений по улучшению и автоматизации процессов и отчётности Компании;
	13. Проведение своевременной и качественной аналитической и другой отчётности в установленной Компанией форме;
	14. Соблюдение норм корпоративного стиля, деловой этики, корректного и доброжелательного стиля общения с коллегами и клиентами;
	15. Выполнение прочих задач, связанных с привлечением, развитием и возвращением клиентов, поставленных непосредственным руководителем.
	16. Оказание своевременной и качественной поддержки смежным подразделениям в случае такой необходимости.
4. **Ответственность**

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