|  |  |
| --- | --- |
| Общество с ограниченной ответственностью «ХХХХ» (ООО «ХХХХ») | УТВЕРЖДАЮ  Генеральный директор  ФИО  Дата |

**Должностная инструкция**

**Менеджер по работе с клиентами**

1. **Общие положения**
   1. Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность Менеджера по работе с клиентами.
   2. Менеджер по работе с клиентами относится к категории специалистов.
   3. Назначение на должность Менеджера по работе с клиентами и освобождение от должности осуществляется приказом (распоряжением) генерального директора.
   4. Менеджер по продажам непосредственно подчиняется руководителю отдела по работе с клиентами или Генеральному директору Общества.
   5. На должность Менеджера по работе с клиентами назначается лицо, имеющее среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование (программы повышения квалификации в области маркетинга, менеджмента, экономики) и не менее чем полгода работы в сфере продаж или высшее образование без предъявления требований по стажу работы.
   6. В своей деятельности Менеджер по работе с клиентами должен руководствоваться:

* законодательными и нормативно-правовыми актами в области рекламной деятельности, финансового, хозяйственного и налогового законодательства;
* действующими нормативными документами контрольных и надзорных органов;
* нормативными  документами  и методическими материалами по вопросам выполняемой работы;
* уставом предприятия;
* правилами внутреннего трудового распорядка;
* указаниями, приказаниями, решениями и поручениями генерального директора Общества;
* распоряжениями Генерального директора и руководителя отдела по работе с клиентами;
* правилами охраны труда и техники безопасности, обеспечения производственной санитарии и противопожарной защиты;
* настоящей должностной инструкцией.
  1. Менеджер по работе с клиентами должен знать:
* методические материалы по организации продажи товаров;
* основы экономики, психологии, финансового, хозяйственного и налогового права, организации рекламной деятельности;
* характеристики, особенности, назначение товаров, работ, услуг и правила эксплуатации товаров;
* подробные технические характеристики и отличительные особенности продуктов и услуг компании;
* отечественных и зарубежных производителей аналогов продаваемых продуктов и услуг;
* основные характеристики, цены, преимущества и недостатки продукции и услуг ведущих российских и мировых производителей в сравнении с продаваемой продукцией и услугами;
* перспективы развития организации, товарного рынка;
* методы изучения спроса клиентов;
* правила работы в компьютерных программах, базах данных, системах управления взаимоотношениями с клиентами;
* принципы эффективной работы системы управления взаимоотношениями с клиентами;
* основные принципы и особенности составления и применения программ лояльности клиентов в различных рыночных условиях;
* принципы общения с клиентами, установленные в компании;
* порядок формирования цен на товары, работы, услуги, предлагаемые к продаже в организации;
* действующие цены и условия продаж товаров, работ, услуг;
* основы бухгалтерского учета, правила оформления первичной бухгалтерской документации;
* конъюнктуру внутреннего и внешнего рынка;
* порядок и правила заключения и оформления договоров с клиентами;
* принципы и методы работы с рекламациями;
* правила делового этикета, деловой переписки и делового общения;
* порядок и сроки составления отчетности;
* основы договорной работы;
* назначение и правила использования компьютерного и офисного оборудования, специализированного программного обеспечения;
* методы поиска, анализа, обработки и систематизации информации;
* основы делопроизводства;
* основы менеджмента организации;
* основы психологии;
* законодательство о труде;
* правила внутреннего трудового распорядка;
* правила и нормы охраны труда;
* правила техники безопасности, производственной санитарии и гигиены, противопожарной безопасности.

**2. Функциональные обязанности.**

* 1. Ведение и расширение клиентской базы.
  2. Обеспечение увеличения уровня продаж.

1. **Должностные обязанности**

Менеджер по работе с клиентами выполняет следующие должностные обязанности:

* 1. Развивает деловые отношения с клиентами;
  2. Разрабатывает программы лояльности;
  3. Обеспечивает продажу товаров, работ, услуг организации:
* выявляет потенциальных клиентов;
* прогнозирует деловую надежность клиентов, финансовую и материальную обеспеченность;
* убеждает клиентов в существовании ранее не выявленной ими потребности именно в товарах, работах, услугах организации, которые наилучшим образом решат его проблемы;
* устанавливает и поддерживает деловые связи с клиентами, подготавливает благоприятную почву для будущих контрактов;
* консультирует по вопросам технических и потребительских характеристик товаров и услуг, преимуществ и качества работ и услуг;
* составляет коммерческие предложения и заключает договора;
* выставляет счета, контролирует оплаты;
* рассматривает рекламации;
  1. Проводит анализ выполненной работы:
* учитывает требования и претензии клиентов;
* собирает информацию, характеризующую конъюнктуру рынка в данном регионе (спрос, предложения конкурентов, цены и т. д.), вносит предложения по корректировке цен;
* выявляет причины нарушения условий сделок, принимает меры по их устранению и предупреждению;
* составляет прогнозы;
* планирует расходы по продажам товаров, работ, услуг;
* сопоставляет реальные расходы по каждой группе клиентов с запланированными.
  1. Готовит отчеты о выполненной работе.
  2. Устанавливает цену и условия сделки в пределах ценовой политики организации.
  3. Оформляет договоры, контролирует их выполнение.
  4. Организует доставку товара.
  5. Контролирует выполнение всех условий сделки в установленные сроки.
  6. Формирует, ведет, обновляет и хранит базы данных о клиентах, условиях сделок, претензиях, пожеланиях.
  7. Определяет возможность использования готовых продуктов, алгоритмов и пакетов прикладных программ, позволяющих эффективно обрабатывать информацию по клиентам.
  8. Участвует в проведении маркетинговых исследований.
  9. Формирует предложения по проведению маркетинговых исследований.
  10. Ведет всю необходимую отчетность.
  11. Оформляет всю необходимую документацию.
  12. Выполняет отдельные служебные поручения коммерческого директора.
  13. Организует сбор информации от покупателей о требованиях к качественным характеристикам товаров (сроке службы, правилах пользования, упаковке, др.), а также о требованиях к послепродажному обслуживанию.
  14. Анализирует причины направления покупателями претензий, рекламаций по заключенным договорам.
  15. Консультирует клиентов о характеристиках, правилах эксплуатации товаров.
  16. Соблюдает Правила внутреннего трудового распорядка и иных локальных нормативных актов организации, внутренних правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.
  17. По первому требованию руководства предоставляет необходимые документы и отчеты.
  18. Выполняет служебные поручения своего непосредственного руководителя.
  19. Выполняет иные разовые поручения руководства организации.

1. **Права.**

Менеджер по работе с клиентами имеет право:

* 1. Участвовать в подготовке мероприятий по стимулированию продаж, договоров, иных документов.
  2. Знакомиться с проектами решений руководства, касающимися его деятельности.
  3. Вносить предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.
  4. В пределах своей компетенции сообщать своему непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе своей деятельности недостатках и вносить предложения по их устранению.
  5. Запрашивать лично или по поручению руководителя отдела по работе с клиентами от руководителей подразделений и специалистов информацию и документы, необходимые для выполнения его должностных обязанностей.
  6. Привлекать специалистов всех (отдельных) структурных подразделений к решению задач, возложенных на него.
  7. Требовать от руководства Обества оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.
  8. Участвовать в обсуждении вопросов, касающихся исполняемых им должностных обязанностей и прав.

1. **Ответственность.**

Менеджер по работе с клиентами несет ответственность за:

* 1. Качество коммуникаций с клиентами.
  2. Невыполнение своих функциональных обязанностей.
  3. Недостоверную информацию о состоянии выполнения полученных заданий и поручений, нарушение сроков их исполнения.
  4. Невыполнение приказов, распоряжений непосредственного руководства Общества.
  5. Нарушение Правил внутреннего трудового распорядка, правил противопожарной безопасности и техники безопасности, установленных на предприятии.
  6. За разглашение конфиденциальной информации и информации, составляющей коммерческую тайну, – к административной ответственности, вплоть до увольнения.