Закрытое акционерное УТВЕРЖДАЮ

общество «Патио» Директор ЗАО «Патио»

(ЗАО «Патио») М.И.Морозов

\_\_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.20\_\_

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

г.Минск

## Специалисту по работе с клиентами

магазина «Пятый элемент»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Специалист по работе с клиентами магазина «Пятый элемент»   
ЗАО «Патио», расположенного по адресу: г.Витебск, ул.Фрунзе, 81, принимается на работу и увольняется с работы приказом директора   
ЗАО «Патио» (далее по тексту – Общество). На должность специалиста по работе с клиентами принимается лицо, имеющее высшее профессиональное (экономическое или инженерно-экономическое) образование без предъявления требований к стажу работы либо среднее специальное образование и стаж работы в должностях, замещаемых специалистами со средним образованием не менее 1 года.

1.2. Специалист по работе с клиентами подчиняется непосредственно заведующему магазином.

1.3. В своей деятельности специалист по работе с клиентами руководствуется:

- нормативными правовыми актами, руководящими и методическими документами и материалами, регламентирующими организацию розничной торговли по вопросам выполняемой работы;

- Уставом Общества;

- локальными нормативными правовыми актами Общества;

- правилами внутреннего трудового распорядка;

- настоящей должностной инструкцией.

1.4. Специалист по работе с клиентами должен знать:

- нормативные правовые акты, методические и другие руководящие материалы, регулирующие деятельность предприятий торговли в Республике Беларусь;

- локальные нормативные правовые акты Общества;

- действующее законодательство в области защиты прав потребителя;

- юридические аспекты сервисного обслуживания покупателей (потребителей), правовые отношения с потребителями;

- стандарты и технические условия на товары, основные их свойства и качественные характеристики;

- порядок заключения и ведения договоров;

- порядок заполнения бланков строгой отчетности (БСО) и ведение учета БСО;

- порядок обращения с товаром ненадлежащего качества;

- правила послепродажного обслуживания;

- методы учета товарно-материальных ценностей;

- формы учета документов и порядок составления отчетности;

- основы организации складского хозяйства и реализации продукции;

- назначение и виды торгово-технологического оборудования, условия его эффективного использования;

- условия поставки, хранения и транспортировки товарно-материальных ценностей;

- порядок приема товаров по качеству, количеству и комплектности;

- действующие ценники и прейскуранты;

- номенклатуру и ассортимент получаемой и реализуемой продукции;

- качество реализуемых товаров, организацию товародвижения;

- правила работы магазина;

- специализацию, особенности структуры и перспективы экономического и социального развития Общества;

- правила установления деловых контактов;

- правила официального этикета при проведении переговоров с клиентами;

- теорию межличностного общения;

- основы этики, эстетики и психологии в торговле;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- трудовое законодательство Республики Беларусь;

- правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

1.5. Во время отсутствия специалиста по работе с клиентами его обязанности исполняет назначенное в установленном порядке лицо, которое приобретает соответствующие права и несет полную ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

2. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

В процессе своей деятельности специалист по работе с клиентами обязан:

2.1. Проводить анализ обращений покупателей с жалобами на качество товара, случаев возврата товара.

2.2. Принимать участие в судебных процедурах по обращениям покупателей на качество приобретенного ими товара или оказанной услуги.

2.3. Участвовать в разработке мероприятий, направленных на улучшение качества обслуживания клиентов

2.4. Поддерживать у себя профессиональный уровень знания технических и эксплуатационных характеристик реализуемого товара.

2.5. Рассматривать жалобы (претензии) покупателей на качество приобретенного ими товара в период гарантийного обслуживания.

2.6. Осуществлять приемку товара от покупателей для последующего гарантийного обслуживания (ремонта) или замены товара в рамках АСЦ.

2.7. Производить консультирование покупателей, обратившихся с жалобой на качество товара, о качественных и технических характеристиках товара предоставленного в магазин для гарантийного обслуживания.

2.8. Осуществлять, по мере необходимости, техническую проверку (тестирование) товара по которому имеется жалоба (претензия) со стороны покупателя.

При отсутствии возможности проведения данной проверки собственными силами, а также при возникновении разногласий с покупателем, принять товар на техническое тестирование (проверку качества) специалистами соответствующего АСЦ.

2.9. Консультировать (информировать) покупателя, обратившегося с жалобой (претензией) по качеству приобретенного им товара, о возможных вариантах решения возникшей проблемы.

2.10. Определить с покупателем вариант решения возникшей проблемы.

2.11. Обеспечить выполнение установленного регламента (стандарта) по определенному покупателем варианту решения возникшей проблемы с товаром.

2.12. В случае необходимости осуществления транспортировки товара, оформить всю необходимую документацию на транспортировку (доставку) товара от покупателя на (в):

2.12.1. Сервисный центр или отдел сервиса ЗАО «Патио» для устранения всех недостатков по качеству товара, указанных в жалобе (претензии) покупателя;

2.12.2. Магазин, для замены проданного товара.

2.12.3. Предоставить покупателю (по его заявлению) аналогичный товар (подменный фонд) на время проведения гарантийного обслуживания товара. Произвести оформление соответствующих документов.

*Примечание: Предоставлять аналогичный товар покупателю в соответствии с требованиями Закона «О защите прав потребителей».*

2.13. Поддерживать с покупателем обратную связь, информировать его о том, на какой стадии находится процесс устранения возникшей проблемы с товаром.

2.14. Оформить всю необходимую документацию на транспортировку

(доставку) товара покупателю после замены товара либо устранения всех недостатков по качеству товара, указанных в жалобе (претензии) покупателя.

2.15. Организовать процесс доставки покупателю приобретенного им товара (согласно перечню товаров, подлежащих доставке, и условиям доставки, принятым в магазине).

2.16. При обнаружении предпродажного брака: осуществлять оформление соответствующих документов на товар, вносить в программное обеспечение изменение реквизита качества товара на соответствующее, при необходимости производить отправку товара в отдел сервиса ЗАО «Патио» (склад брака) с оформлением соответствующих документов.

2.17. Контролировать товарные остатки магазина, подлежащие уценке.

2.18. В соответствии с действующим Положением об уценке: устанавливать новую цену на товар, предоставленный внутри магазина на уценку, возвращенный в продажу после ремонта и в других случаях, согласовав ее с непосредственным руководителем.

Вносить соответствующие изменения по цене на товар в программном обеспечении с оформлением необходимых документов.

Контролировать, согласовывать с непосредственным руководителем и оформлять соответствующие документы на повторную уценку товара .

2.19. Соблюдать должностную инструкцию, правила, стандарты Общества и другие нормативные документы, направленные на обеспечение безопасности работ при организации торговли, правила, нормы и требования по охране труда, пожарной безопасности, производственной и трудовой дисциплины, правила поведения на территории ЗАО «Патио» (магазина), в производственных, вспомогательных и бытовых помещениях, правил внутреннего трудового распорядка.

2.20. Оказывать содействие и сотрудничать с нанимателем в деле обеспечения здоровых и безопасных условий труда.

2.21. Докладывать своему непосредственному руководителю:

2.21.1. Обо всех выявленных в процессе исполнения своих должностных обязанностей недостатках в производственной деятельности с целью их исправления и дальнейшего устранения.

2.21.2. О выявленных неисправностях оборудования, приборов, электрических устройств и сетей, арматуры, коммуникаций и ограждений, а также о возникновении недостатков в ведении технологического процесса или при выполнении торговых операций.

2.21.3. Обо всех случаях обнаружения неработоспособности предохранительных, блокирующих, сигнализирующих, а также других защитных и противоаварийных устройств, средств пожаротушения.

2.21.4. О каждом случае травматизма, отравления, ожога, полученном лично или другими работниками.

2.21.5. О лицах, допустивших нарушения требований правил торговли, инструкций по охране труда, правил безопасности, стандартов и других нормативных документов.

2.22. Немедленно сообщать своему непосредственному руководителю или в установленном порядке другому должностному лицу о любой ситуации, угрожающей жизни или здоровью работников и окружающих, о несчастном случае, произошедшем на торговом объекте, приостанавливать в установленном порядке работу в случае аварии или инцидента, оказывать содействие нанимателю в проведении работ по ликвидации инцидентов и локализации аварий, в принятии мер по оказанию необходимой помощи потерпевшим и доставке их в организации здравоохранения.

2.23. Выполнять прочие разовые поручения руководства, связанные с выполнением должностных обязанностей.

3. ПРАВА

Специалист по работе с клиентами имеет право:

3.1. Знакомиться с проектами решений руководства Общества, касающимися своей деятельности и деятельности магазина.

3.2. Вносить на рассмотрение руководства Общества предложения по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей должностной инструкцией, по улучшению деятельности магазина.

3.3. Сообщать непосредственному руководителю обо всех выявленных

в процессе осуществления своей деятельности недостатках работы магазина и вносить предложения по их устранению в пределах своей компетенции.

3.4. Запрашивать и получать от руководителей и специалистов структурных подразделений Общества информацию и документы по вопросам, связанным с осуществлением своих должностных обязанностей.

3.5. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.

3.6. Вносить на рассмотрение заведующего магазином предложения о снижении цен на поврежденный товар при его продаже или отремонтированный товар.

3.7. Обращаться в государственные органы и суд для защиты своих прав в установленном законодательством порядке.

3.8. Требовать от непосредственного руководителя или руководства Общества оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

4. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ (СВЯЗИ ПО ДОЛЖНОСТИ)

Специалист по работе с клиентами осуществляет взаимодействие со специалистами структурных подразделений Общества по вопросам, входящим в его компетенцию:

4.1. С отделом сервиса по вопросам:

4.1.1. Согласования возврата товара на склад брака.

4.1.2. Предоставления информации о поводе и основаниях возврата товара на склад брака, способах и методах проверки качества товара

4.1.3. Предоставления информации о месте, статусе, сроках окончания ремонта товара и возврата товара в магазин;

4.1.4. Проведения экспертиз качества товара;

4.1.5. Досудебного и судебного разрешения споров с потребителями.

4.2. Взаимоотношения специалиста по работе с клиентами с другими структурными подразделениями либо отдельными специалистами Общества осуществляются в рамках обязанностей, установленных настоящей должностной инструкцией.

5. ОЦЕНКА РАБОТЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Результаты работы специалиста по работе с клиентами оценивает заведующий магазином. При оценке результатов специалиста по работе с клиентами заведующим магазином учитывается оценка данного специалиста работниками отдела сервиса (начальника отдела и ведущего специалиста по розничной торговле (территориального менеджера)).

5.2. Специалист по работе с клиентами несет ответственность:

5.2.1. За неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Республики Беларусь.

5.2.2. За совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения – в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Республики Беларусь.

5.2.3. За причинение материального ущерба – в пределах, определенных действующим трудовым, уголовным и гражданским законодательством Республики Беларусь.

5.2.4. За несоблюдение правил внутреннего трудового распорядка, правил торговли, локальных нормативных актов общества, правил и норм охраны труда и пожарной безопасности, охраны окружающей среды.

5.2.5. За нарушение законодательства об охране труда или препятствие деятельности представителей органов государственного надзора и контроля, общественного контроля, инженера по охране труда Общества за соблюдением законодательства об охране труда.

Заведующий магазином \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Подпись) (Ф.И.О.)

Заместитель директора

по розничной торговле

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Е.Самец

\_\_\_.\_\_\_\_\_\_.20\_\_

Заместитель директора по персоналу

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.П.Березовская

\_\_\_.\_\_\_\_\_\_.20\_\_

Ведущий инженер по охране труда

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В.Ладышев

\_\_\_.\_\_\_\_\_\_.20\_\_

Юрисконсульт

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.А.Зборовский

\_\_\_.\_\_\_\_\_.20\_\_

**Лист ознакомления с должностной инструкцией специалиста по работе с клиентами магазина «Пятый элемент» ЗАО «Патио», расположенного по адресу:**

**г.Витебск, ул.Фрунзе, 81**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Ф.И.О.** | **Число** | **Подпись** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |