**Утверждаю**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Рахимбердиев Ж.Х.**

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

**специалиста контакт центра**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая должностная инструкция определяет функциональные, должностные обязанности, права и ответственность специалиста контакт центра

1.2. На должность специалиста контакт центра назначается лицо, имеющее средне-специальное образование.

1.3. Специалист контакт центра должен знать:

- Приемы и методы делового общения и ведения переговоров.  
- Основы делового этикета, навыки ведения деловых (в т.ч. телефонных) переговоров.  
- Законодательство о труде.  
- Правила внутреннего трудового распорядка.  
- Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

1.4. На должность специалиста контакт центра принимается и освобождается от должности приказом генерального директора компании.

1.5. Специалист контакт центра подчиняется супервайзеру, а так же менеджеру по клиентскому опыту.

**2. Должностные обязанности**

2.1. Производить входящие и исходящие звонки  
2.2. Консультирование и поддержка клиентов  
2.3. Ведет работу с клиентскими жалобами, замечаниями и пожеланиями  
2.4. Оперативно передавать информацию всем подразделениям  
2.5. Обеспечивает своевременное оформление всей предусмотренной отчетности и иной рабочей документации

**3. Права**

**Специалист контакт центра имеет право:**

3.1. Запрашивать и получать необходимую информацию, а так же материалы и документы, относящиеся к вопросам деятельности специалиста.

3.2. Повышать квалификацию, проходить переподготовку (переквалификацию).

3.3. Вступать во взаимоотношения с подразделениями сторонних учреждений и организаций для решения вопросов, входящих в компетенцию специалиста контакт центра.

3.4. Принимать участие в обсуждении вопросов, входящих в его функциональные обязанности.

3.5. Вносить предложения и замечания по вопросам улучшения деятельности на порученном участке работы.

3.7. Пользоваться информационными материалами и нормативно-правовыми документами, необходимыми для исполнения своих должностных обязанностей.

**4. Ответственность**

**Специалист контакт центра несет ответственность за:**

4.1. Неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих функциональных обязанностей.

4.2. Невыполнение распоряжений и поручений руководителя компании

4.3. Недостоверную информацию о состоянии выполнения порученных заданий и поручений, нарушении сроков их исполнения.

4.4. Причинение материального ущерба в пределах, установленных действующим законодательством Республики Узбекистан.

4.5. Разглашение сведений, ставших известными в связи с исполнением должностных обязанностей.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **С инструкцией ознакомлен:** | | |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **${fio}** |  | **${app\_date}** |
| **подпись)** |  | **(Ф.И.О.)** |  | **(дата)** |