**Утверждаю**

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

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

**СПЕЦИАЛИСТА ПО ОНЛАЙН ПРОДАЖАМ**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая должностная инструкция определяет функциональные, должностные обязанности, права и ответственность специалиста по онлайн продажам.

1.2. На должность специалиста по онлайн продажам назначается лицо, имеющее средне-специальное образование.

1.3. Специалиста по онлайн продажам 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 по онлайн продажам принимается и освобождается от должности приказом генерального директора компании.

1.5. Специалиста по онлайн продажам подчиняется Генеральному директору, руководителю отдела по клиентскому опыту, а также супервайзеру по онлайн продажам.

**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;

2.6. Другие поручения руководителя по клиентскому опыту или супервайзера, входящие в их компетенцию;

2.7. Помогает покупателям при выборе товара, дает консультации покупателям по ассортименту товаров, предлагаемых к продаже в магазине, по потребительским свойствам и особенностям товаров;

2.8. Принимает участие в стимулировании продаж определенных видов товара, в рекламных акциях магазина: обращает внимание покупателей на заданный товар путем размещения его на самых просматриваемых местах, путем дополнительных консультаций покупателей по особенностям и преимуществам данного товара и иным способом.

**3. Права**

**Специалист по онлайн продажам 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 старшего 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 по онлайн продажам 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)** |