**Утверждаю**

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

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

**Специалист по работе с возражениями**

**1. Общие положения**

* 1. Настоящая должностная инструкция определяет функциональные, должностные обязанности, права и ответственность специалиста по работе с возражениями.

* 1. На должность специалиста по работе с возражениями назначается лицо, имеющее средне-специальное образование.
  2. Специалист по работе с возражениями 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. Специалист по работе с возражениями принимается и освобождается от должности приказом генерального директора компании.

1.5. Специалист по работе с возражениями подчиняется Генеральному директору, руководителю отдела по клиентскому опыту и менеджеру по работе с возражениями.

**2. Должностные обязанности**

2.1. Ведет работу с клиентскими жалобами, замечаниями и пожеланиями;

2.2. Выявляет ошибки в возражениях клиентов;

2.3. Своевременно закрывает возражения, жалобы и замечания клиентов;

2.4. Изучает обращения, поступившие из Комитета по развитию конкуренции и защите прав Потребителей Республики Узбекистан и из Антимонопольного комитета Республики Узбекистан.

2.5. С помощью юристов оперативно отвечать на письма Комитета по развитию конкуренции и защите прав Потребителей Республики Узбекистан и Антимонопольному комитету Республики Узбекистан.

**3. Права**

**Специалист по работе с возражениями 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.

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

**4. Ответственность**

**Специалист по работе с возражениями 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)** |