

FIȘA POSTULUI - Agent vanzari prin telefon**Titularul postului:** _____**1. Identificarea Postului****Denumire:** Agent vanzari prin telefon (COR: 332203)**Departament:** Operațiuni**2. Obiectivul postului**

Obiectivul: Vanzarea prin telefon de produse si servicii si/ sau generarea de oportunitati de business pentru clientii companiei. Informarea clienților existenți si potențiali, răspunzând la întrebările acestora referitoare la produsele, serviciile, preturile companiei, conditiilor contractuale. Angajatul va acorda atenție satisfacerii clientului

3. Diagrama de relații**Relatii ierarhice:**

- Se subordoneaza postului: Sef departament vanzare prin telefon/ Sef Departament Relatii Clienti
- Are în subordine directa postul/ posturile: nu
- Număr de subordonați directi: nu

Relatii functionale: Angajati din Companie**Relatii de reprezentare:** Reprezentanti ai clientilor alocati**4. Responsabilități****A) RESPONSABILITATI SPECIFICE DEPARTAMENTULUI:**

- 1) Responsabil pentru contactarea clientilor sau potentialilor clienti in cel mai eficace si profesional mod;
- 2) Achizitionarea, prin vanzare prin telefon, de clienti pentru clientii companiei si/ sau generarea de oportunitati de business („leads”) pentru clientii companiei,
- 3) Furnizarea de informații clienților potențiali, persoane fizice si/sau juridice, despre caracteristicile produselor si serviciilor, preturile, livrarea, condițiile contractuale, garanție si asistenta tehnica;
- 4) Angajatul promovează imaginea companiei pe care o reprezinta precum si produsele si serviciile acesteia, intr-un mod profesionist si responsabil
- 5) Furnizarea informațiilor solicitate de clienții persoane fizice si juridice, despre caracteristicile produselor noi;
- 6) In situatia in care angajatul primeste o reclamatie din parte clientilor are obligatia sa o proceseze intr-o maniera profesionista si politicoasa, pentru a rezolva toate aspectele ce tin de competenta sa;

Nume și prenume titular: _____

Data: _____

Semnătura: _____

FIȘA POSTULUI - Agent vanzari prin telefon

- 7) Angajatul trebuie sa cunoască si sa inteleaga procedurile legate de procesarea reclamatilor pentru a putea procesa reclamatia prompt si conform instructiunilor stabilite. Angajatul va comunica prompt eventualele reclamatii catre superiorul direct;
- 8) Asigura legătura cu superiorul direct si, la nevoie, cu persoanele de contact de la compania pe care o reprezinta si partenerii acesteia pentru a grăbi livrarea, pentru a dezvolta legaturi specializate si pentru a transmite reclamatii sau solicitările clienților. Contribuie la perfecționarea profesionala a colegilor sai noi, schimbând informatii cu acestia referitoare la proceduri, servicii, produse si alte aspecte legate de evoluția profesionala a colegilor săi;
- 9) Foloseste in mod corect sistemele informatice ale Companiei sau ale Clientilor Companiei, inregistreaza si codifica actiunile si rezultatele necesare in mod corect. Participa activ la implementarea proiectelor, asigurând îndeplinirea tuturor detaliilor; contribuie cu sugestii la desfasurarea proiectelor si urmareste evoluția acestora. Comunica clar si concis etapele proiectului tuturor factorilor interesați din cadrul companiei;
- 10) Actioneaza ca exemplu de performanta profesionala si atitudine pozitiva pentru colegii săi; informează proactiv conducerea, in scopul imbunatatirii calitatii serviciilor furnizate;
- 11) Raspunde la cerintele de prezenta la program in intervalele de timp si in zilele solicitate de companie, in functie de planificarea realizata la nivelul departamentului;
- 12) Participa activ la toate sesiunile de training coaching sau orice alt fel de programe de invatare ii este pus la dispozitie de catre Companie
- 13) Isi insuseste notiuni legate de produsele existente, noi produse sau orice alte proceduri ce ii sunt aduse la cunostinta de catre superiorul direct.

B) RESPONSABILITATI SPECIFICE (la cererea superiorului direct):

Orice alte responsabilitati care au legatura cu pozitia pe care o ocupa in cadrul Companiei

5. Alte obligații

- A) Respecta toate procedurile stabilite prin Regulamentul Intern, obiectivele de performanta, deciziile conducerii, legislatia muncii in vigoare, procedurile si normativele in vigoare la nivel de companie, aprobate de catre Conducerea Companiei, comunicate in forma scrisa catre angajati si semnate de acestia.
- B) Respecta programul de lucru al Comaniei.
- C) Respectarea orarului stabilit pentru pauze si semnalizeaza pauzele in softul utilizat.
- D) Stabileste si mentine o comunicare si relatii de lucru eficace in cadrul echipei, cu alte echipe din Companie si cu ceilalti parteneri de lucru;
- E) Preia sarcinile de lucru conform prioritatilor stabilite de superiorul direct si raporteaza catre acesta orice problema de indeplinire a sarcinilor;
- F) Pastreaza confidentialitatea datelor clientilor si ale Companiei, conform regulamentelor interne;
- G) Participa in proiectele/ activitatile departamentului, conform repartizarii efectuate de catre superiorul direct.
- H) Din punct de vedere al protectiei datelor cu caracter personal angajata are obligatia:
 - sa pastreze in conditii de strictete parolele si mijloacele tehnice de acces la datele cu caracter personal pe care le prelucreaza in virtutea atributiilor sale de serviciu;
 - sa interzica in mod efectiv si sa impiedice accesul oricarui alt salariat la canalele de accesare a datelor personale disponibile pe computerul societatii cu ajutorul caruia isi desfasoara activitatea;

Nume și prenume titular:

Data:

Semnătura:

FIȘA POSTULUI - Agent vanzari prin telefon

- sa manipuleze datele cu caracter personal stocate pe suport fizic la care are acces cu cea mai mare precautie, atat in ce priveste conservarea suporturilor, cat si in ce priveste depunerea lor in locurile si in conditiile stabilite in procedurile de lucru;
- sa nu divulge nimanui si sa nu permita nimanui sa ia cunostinta de parolele si mijloacele tehnice de acces in sistemele informatice pe care le utilizeaza in desfasurarea atributiilor de serviciu;
- sa nu divulge nimanui datele cu caracter personal la care are acces, atat in mod nemijlocit cat si, eventual, in mod mediat, cu exceptia situatiilor in care comunicarea datelor cu caracter personal se regaseste in atributiile sale de serviciu sau a fost autorizata de catre superiorul sau ierarhic;
- sa nu copieze pe suport fizic niciun fel de date cu caracter personal disponibile in sistemele informatice ale societatii, cu exceptia situatiilor in care aceasta activitate se regaseste in atributiile sale de serviciu sau a fost autorizata de catre superiorul sau ierarhic;
- sa nu transmita pe suport informatic si nici pe un altfel de suport date cu caracter personal catre sisteme informatice care nu se afla sub controlul societatii sau care sunt accesibile in afara societatii, inclusiv stick-uri USB, HDD, discuri rigide, casute de e-mail, foldere accesibile via FTP, VPN sau orice alt mijloc tehnic.

6. SSM & SU

- Utilizeaza corect masinile, aparatura, uneltele, substantele periculoase, echipamentele de transport si alte mijloace de productie;
- Utilizeaza corect echipamentul individual de protectie acordat si, dupa utilizare, il inapoiaza sau sa il pune la locul destinat pentru pastrare;
- Este responsabil sa nu scoata din functiune, modifice, schimbe sau sa inlature arbitrar dispozitivele de securitate proprii, in special ale masinilor, aparaturii, uneltelor, instalatiilor tehnice si cladirilor si sa utilizeze corect aceste dispozitive;
- Comunica imediat angajatorului si/sau lucratorilor desemnati orice situatie de munca despre care are motive intemeiate sa o considere un pericol pentru securitatea si sanatatea lucratorilor, precum si orice deficiente a sistemelor de protectie;
- Aduce imediat la cunostinta superiorului direct accidentele suferite de propria persoana;
- Coopereaza cu angajatorul si/sau cu lucratorii desemnati, atat timp cat este necesar, pentru a face posibila realizarea oricaror masuri sau cerinte dispuse de catre inspectorii de munca, inspectorii sanitari si cei de la ISU, pentru protectia sanatatii si securitatii lucratorilor si prevenirea incendiilor;
- Coopereaza, atat timp cat este necesar, cu angajatorul si/sau cu lucratorii desemnati, pentru a permite angajatorului sa se asigure ca mediul de munca si conditiile de lucru sunt sigure si fara riscuri pentru securitate si sanatate, in domeniul sau de activitate;
- Isi insuseste si respecta prevederile legislatiei din domeniul securitatii si sanatatii in munca (SSM) si situatiilor de urgenta (SU), care i-au fost predate la instruire si masurile de aplicare a acestora;
- Oferă informatiile solicitate de catre inspectorii de munca si inspectorii sanitari, in caz de control si/sau referitoare la producerea incendiilor.

7. Cerintele postului

Educatie, calificari si traininguri speciale: studii medii/superioare;

Nume și prenume titular:

Data:

Semnătura:

FIȘA POSTULUI - Agent vanzari prin telefon

Experienta profesionala:

- Extern – 0-6 luni experienta profesionala;
- Intern - minim 6 luni in organizatie si evaluare de performanta constant bine.

Cunoștințe profesionale: cunostinte PC – nivel mediu;

Competențe și abilități esențiale:

Capacitate de comunicare si negociere; analiza a problemei/situatiei; adaptabilitate, atentie sporita la detalii; capacitatea de organizare a activitatii si ordonare a locului de munca; abilitati de colaborare in echipa; flexibilitate; capacitatea de a se concentra pe realizarea mai multor sarcini in acelasi timp;

Nume și prenume titular:

Data:

Semnătura:



FIȘA POSTULUI - Agent vanzari prin telefon

8. Aprobări

Titular

- nume si prenume:
- data:
- semnătura:

Vizat:

Departament Resurse Umane