

Принято:
Решением Совета Учредителей
ООО «Дорога к успеху»
Протокол № 4 «06» мая 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ООО «Дорога к успеху»
_____Иванов И.И.
Приказ №5-В от «06» мая 2023г.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

менеджера по работе с клиентами

ООО «Дорога к успеху»

Настоящая должностная инструкция разработана и утверждена в соответствии с положениями Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативно-правовых актов, регулирующих трудовые правоотношения.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Решение о назначении на должность менеджера по работе с клиентами и об освобождении от должности принимается Директором ООО «Дорога к успеху» (далее – Автошкола).
- 1.2. Менеджер по работе с клиентами подчиняется директору автошколы.
- 1.3. На должность менеджера по работе с клиентами назначается лицо, имеющее высшее или среднее специальное (экономическое) образование и опыт успешной работы в аналогичной должности не менее 2 лет.
- 1.4. Менеджер по работе с клиентами в своей деятельности руководствуется:
 - законодательными и нормативно-правовыми актами в области рекламной деятельности, финансового, хозяйственного и налогового законодательства;
 - действующими нормативными документами контрольных и надзорных органов;
 - уставом Автошколы, локальными нормативными актами, нормативными и распорядительными документами, издаваемыми директором автошколы;
 - настоящей должностной инструкцией, трудовым договором.
- 1.5. Менеджер по работе с клиентами должен знать:
 - законодательные и нормативно-правовые акты в области рекламной деятельности, финансового, хозяйственного и налогового права, локальные нормативные акты Автошколы;
 - методические материалы по организации продажи товаров;
 - основы экономики, психологии, финансового, хозяйственного и налогового права, организации рекламной деятельности;
 - характеристики, особенности, назначение товаров, работ, услуг и правила эксплуатации товаров;
 - перспективы развития организации, товарного рынка;
 - методы изучения спроса клиентов;
 - порядок формирования цен на товары, работы, услуги, предлагаемые к продаже в Автошколе;
 - действующие цены и условия продаж товаров, работ, услуг;
 - конъюнктуру внутреннего и внешнего рынка;
 - порядок и правила заключения и оформления договоров с клиентами;

порядок и сроки составления отчетности;

- средства офисной техники, коммуникации и связи;
- методы и приемы установления деловых контактов, делового общения и делового этикета;
- приемы создания, ведения, обновления и хранения электронных баз данных;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты.

1.6. На время отсутствия менеджера по работе с клиентами (отпуск, болезнь и пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное в установленном порядке, которое приобретает соответствующие права и несет ответственность за исполнение возложенных на него обязанностей.

2. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

2.1. Выявление потенциальных клиентов и консультирование по вопросам обучения в автошколе, включая информацию о курсах, стоимости, сроках, требованиях и т.д.

2.2. Прогнозирование деловой надежности клиентов и их материальной обеспеченности.

2.3. Убеждение клиентов в необходимости обучения в автошколе и выборе именно нашей автошколы.

2.4. Установление и поддержание деловых связей с клиентами, в том числе через телефонные звонки, электронную почту, социальные сети и личные встречи.

2.5. Контроль выполнения договорных обязательств со стороны клиентов и автошколы.

2.6. Сбор и анализ информации о конъюнктуре рынка, спросе, предложениях конкурентов, ценах и т.д., а также внесение предложений по корректировке цен.

2.7. Анализ требований и претензий клиентов, принятие мер по их устранению и предупреждению.

2.8. Планирование расходов по продажам услуг автошколы и сопоставление реальных расходов с запланированными.

2.9. Формирование, ведение, обновление и хранение баз данных о клиентах, условиях сделок, претензиях, пожеланиях и другой информации.

2.10. Организация доставки документов и материалов, связанных с обучением в автошколе.

2.11. Определение возможности использования готовых продуктов и пакетов прикладных программ для эффективной обработки информации по клиентам.

2.12. Участие в проведении маркетинговых исследований и формирование предложений по их проведению.

2.13. Подготовка отчетов о выполненной работе и всей необходимой отчетности.

2.14. Организует работу с обратной связью от клиентов, в том числе через социальные сети и онлайн-ресурсы.

2.15. Поддерживает и развивает отношения с текущими клиентами, выявляет их потребности, предлагает дополнительные услуги и программы обучения.

2.16. Курирует процесс подбора и обучения инструкторов автошколы.

2.17. Обеспечивает выполнение инструкторами программы обучения, контролирует качество обучения, уделяет внимание пожеланиям и требованиям клиентов.

2.18. Разрабатывает маркетинговые стратегии для продвижения продуктов и услуг автошколы, проводит рекламные кампании, анализирует их эффективность.

2.19. Осуществляет планирование, организацию и проведение различных мероприятий, направленных на повышение узнаваемости и привлекательности автошколы для

потенциальных клиентов.

2.20. Проводит анализ рынка и конкурентов, выявляет новые тренды и возможности для улучшения продуктов и услуг автошколы.

2.21. Предоставляет консультации и решения по вопросам, связанным с обслуживанием клиентов, в том числе рассмотрение жалоб и претензий.

2.22. Участвует в работе команды автошколы, обеспечивает взаимодействие и координацию деятельности отделов по вопросам продаж, обучения и обслуживания клиентов.

2.23. Ведет учет и анализ результатов своей деятельности, предоставляет отчетность руководству автошколы.

2.24. Следит за соблюдением корпоративных стандартов обслуживания клиентов и качества предоставляемых услуг в соответствии с требованиями организации.

3. ПРАВА

Менеджер по работе с клиентами вправе:

3.1. Знакомиться с проектными решениями руководства, касающимися его деятельности.

3.2. Вносить предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.

3.3. В пределах своей компетенции сообщать непосредственному руководителю о недостатках, выявленных в процессе исполнения должностных обязанностей, и вносить предложения по их устранению.

3.4. Требовать от руководства оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

3.5. Запрашивать лично или через непосредственного руководителя информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Менеджер по работе с клиентами несет ответственность:

4.1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, – в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РФ и заключенным трудовым договором.

4.2. За нарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, – в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством РФ, заключенным трудовым договором.

4.3. За причинение материального ущерба Автошколе – в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством РФ, заключенным трудовым договором.

Директор ООО «Дорога к успеху»

Иванов И.И. _____

" ____ " _____ Г

С инструкцией ознакомлен(а): _____ / _____ /

" ____ " _____ Г