Утверждаю

Должность, подпись, Ф. И. О. руководителя

или иного должностного лица, уполномоченного

утверждать должностную инструкцию

число, месяц, год

М. П.

Должностная инструкция

Специалиста кросс-продаж

# 1. Общие положения

* 1. Специалист кросс-продаж относится к категории специалисты и непосредственно подчиняется руководителю [наименование организации].
  2. Специалист кросс продаж назначается на должность и освобождается от нее приказом [наименование должности].
  3. На должность специалист кросс-продаж назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы либо среднее специальное образование и стаж работы в должностях, замещаемых специалистами со средним специальным образованием, не менее 6 мес.
  4. На время отсутствия специалиста кросс-продаж его должностные обязанности выполняет [должность].

Специалист кросс-продаж должен знать:

* законодательные и нормативные правовые акты, регламентирующие предпринимательскую и коммерческую деятельность;
* подробные характеристики и отличительные особенности услуг компании;
* методы поиска информации об условиях использования и возможностях продаваемых услуг;
* правила работы в компьютерных программах, базах данных, CRM- системах, платформах;
* назначение и правила использования компьютерного и офисного
* оборудования, специализированного программного обеспечения;
* отраслевые и локальные нормативные правовые акты, действующие в организации;
* модели продаж услуг компании;
* принципы эффективной работы системы управления взаимоотношениями с клиентами;
* правила делового этикета, деловой переписки и делового общения.
* принципы общения с клиентами, установленные в компании;
* инструкции по подготовке, обработке и хранению отчетных материалов;
* методы сопровождения баз данных;
* основы трудового законодательстваРоссийской Федерации;
* правила внутреннего трудового распорядка;
* правила и нормы охраны труда.

# 

# 2. Должностные обязанности

* 1. Осуществление поиска клиентов посредством использования разных каналов. Осуществление поиска клиентов всеми доступными способами (путем размещения рекламы, участия в выставках, ярмарках, презентациях, направления предложений по средствам коммуникаций, электронной почте, осуществляет расклейку, раздачу листовок). Обработка входящего трафика интереса к организации.
  2. Анализ рынка предоставляемых компанией услуг, выявление целевой аудитории компании и каждого конкретного продукта или услуги.
  3. Мониторинг конкурентов.
  4. Привлечение потенциальных клиентов в свою компанию, формирование интереса к ней.
  5. Организация и проведение предварительных переговоров с клиентами, заинтересовавшимися предложениями, уточнение потребности каждого конкретного клиента и подготовка предложения, адресованного определенному клиенту.
  6. Поддержание постоянного контакта с существующими клиентами, организация работы с ними по устоявшимся деловым схемам.
  7. Налаживание обратной связи с клиентами (изучение их требований к услугам), установление причин неудовлетворенности клиента совместной работой, анализ претензий клиентов и принятие всех мер по их решению и сохранению деловых связей).
  8. Формирование банка данных о клиентах (клиентской базы), своевременное внесение в нее изменений в CRM.
  9. Специалист кросс продаж продаёт услугу, следит за получением клиентом услуги в полном объёме и оговоренные сроки. Оформляет необходимые документы.
  10. Специалист кросс-продаж формирует положительный имидж компании в глазах клиентов. Совершает все необходимые действия, чтобы клиент в следующий раз приобрёл услугу снова у него и его компании.
  11. Специалист кросс-продаж вправе использовать ресурсы предприятия для достижения профессиональных целей. Для качественной работы специалист должен иметь навыки, знать теорию продаж, разбираться в продуктах и услугах, предлагаемых компанией, быть конкурентоспособным в сравнении со специалистами данного уровня других компаний. В свете этого специалист вправе рассчитывать на периодическое обучение за счёт работодателя.

# 3. Права

* 1. Специалист кросс-продаж имеет право, на все предусмотренные законодательством Российской Федерации социальные гарантии.
  2. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.
  3. Получать необходимую для выполнения функциональных обязанностей информацию о деятельности организации от всех подразделений напрямую или через непосредственного начальника.
  4. Представлять руководству предложения по совершенствованию своей работы и работы организации.
  5. Знакомиться с проектами приказов руководства, касающимися его деятельности.
  6. Повышать свою профессиональную квалификацию.
  7. Сообщать своему непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе своей деятельности недостатках и вносить предложения по их устранению.
  8. Требовать от руководства создания нормальных условий для выполнения служебных обязанностей.
  9. Другие права, предусмотренные трудовым законодательством Российской Федерации.

# 4. Ответственность

* 1. За неисполнение, ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией, в пределах, определенных трудовым законодательством Российской Федерации.
  2. За совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения, - в пределах, определенных действующим административным**,** уголовнымигражданским законодательством Российской Федерации.
  3. За причинение материального ущерба работодателю - в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.
  4. Предоставление недостоверной информации о выполнении полученных заданий и поручений, нарушение сроков их исполнения;
  5. Разглашение конфиденциальной информации, утрату документов, содержащих такую информацию, нарушение установленных правил обращения с конфиденциальной информацией, за передачу посторонним лицам любых документов Работодателя;
  6. Недобросовестное использование имущества и средств Работодателя в собственных интересах или в интересах, противоположных интересам Работодателя.

С инструкцией ознакомлен:

ФИО:

Подпись: Дата: