

Утверждаю
Должность, подпись, Ф. И. О. руководителя
или иного должностного лица, уполномоченного
утверждать должностную инструкцию
число, месяц, год
М. П.

Ссылка на документ (Источник): <https://bit.ly/48CYbk6>

Должностная инструкция Специалиста кросс-продаж

1. Общие положения

- 1.1. Специалист кросс-продаж относится к категории специалисты и непосредственно подчиняется руководителю [**наименование организации**].
- 1.2. Специалист кросс продаж назначается на должность и освобождается от нее приказом [**наименование должности**].
- 1.3. 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.
- 1.4. 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 законодательства** Российской Федерации;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила и нормы охраны труда.

2. Должностные обязанности

- 2.1. 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.
- 2.2. Анализ рынка предоставляемых компанией услуг, выявление целевой аудитории компании и каждого конкретного продукта или услуги.
- 2.3. Мониторинг конкурентов.
- 2.4. Привлечение потенциальных клиентов в свою компанию, формирование интереса к ней.
- 2.5. Организация и проведение предварительных переговоров с клиентами, заинтересовавшимися предложениями, уточнение потребности каждого конкретного клиента и подготовка предложения, адресованного определенному клиенту.
- 2.6. Поддержание постоянного контакта с существующими клиентами, организация работы с ними по устоявшимся деловым схемам.
- 2.7. 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).
- 2.8. Формирование банка данных о клиентах (клиентской базы), своевременное внесение в нее изменений в CRM.
- 2.9. Специалист кросс продаж продаёт услугу, следит за получением клиентом услуги в полном объеме и оговоренные сроки. Оформляет необходимые документы.
- 2.10. 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.
- 2.11. 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

- 3.1. Специалист кросс-продаж имеет право, на все предусмотренные **законодательством** Российской Федерации социальные гарантии.
- 3.2. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.
- 3.3. Получать необходимую для выполнения функциональных обязанностей информацию о деятельности организации от всех подразделений напрямую или через непосредственного начальника.
- 3.4. Представлять руководству предложения по совершенствованию своей работы и работы организации.
- 3.5. Знакомиться с проектами приказов руководства, касающимися его деятельности.
- 3.6. Повышать свою профессиональную квалификацию.

- 3.7. Сообщать своему непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе своей деятельности недостатках и вносить предложения по их устранению.
- 3.8. Требовать от руководства создания нормальных условий для выполнения служебных обязанностей.
- 3.9. Другие права, предусмотренные трудовым законодательством Российской Федерации.

4. Ответственность

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

С инструкцией ознакомлен:

ФИО: _____

Подпись: _____

Дата: _____