

УТВЕРЖДЕНО:

ДИРЕКТОР SERVICE MARKET

БАРАНОВСКИЙ С.Л.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_г.

## Должностная инструкция

### Менеджер по сбыту

(Отдел продаж)

#### 1. Общее положение:

- 1.1. Настоящая должностная инструкция определяет ожидаемый результат от должности, должностные обязанности, права и ответственность менеджера по сбыту;
- 1.2. Менеджер по сбыту подчиняется непосредственно Начальнику отдела;
- 1.3. Менеджер по сбыту принимается и увольняется с занимаемой должности, по рекомендации Начальника отдела и согласованию Директора компании;
- 1.4. Во время отсутствия менеджера по сбыту, его обязанности выполняет другой менеджер по сбыту.

#### 2. Результат должности:

- 2.1. Звонки обрабатываются своевременно и качественно;
- 2.2. Предоставляется профессиональная консультация каждому клиенту;
- 2.3. Каждый второй звонок – оформляется заказ;
- 2.4. Качество обслуживания клиентов соответствует Стандартам обслуживания клиентов компании;
- 2.5. Объемы продаж растут ежемесячно.

#### 3. Должностные обязанности

Менеджер по сбыту выполняет следующие должностные обязанности:

- 3.1. Принимает и обрабатывает входящие звонки. Количество не должно быть меньше нормы по плану;
- 3.2. Выявляет потребности клиентов, уточняет правильность выбора. При отсутствии товара, предлагает аналогичную запчасть, если нет аналога обязательно передает запрос на согласование Инженеру;
- 3.3. Вежливо общается, проявляет интерес к клиенту. После разговора должно остаться позитивное впечатление;
- 3.4. Консультирует клиента по товарному ряду, условий покупки, доставки и заказа в целом;

- 3.5. Продает сопутствующий товар, предлагает приобрести еще товар по ассортименту;
- 3.6. Оформляет покупку, заполняет заказ по правилам компании;
- 3.7. Принимает и передает в Отдел по работе с клиентами жалобы и пожелания;
- 3.8. Обрабатывает заказы с сайта;
- 3.9. Совершает исходящие звонки по пропущенным звонкам;
- 3.10. Совершает исходящие звонки по почтовым доставкам (Новая Почта, Ин-Тайм, т.д.)
- 3.11. Совершает исходящие звонки по поступившему товару «Под заказ»;
- 3.12. Совершает исходящие звонки по не оплаченным заказам;
- 3.13. Совершает исходящие звонки по не забранным(просроченным) заказам покупателей, для уточнения информации для дальнейших действий по заказу. (заказ закрывать или же клиент заберет).

#### **4. Права**

Менеджер по сбыту имеет право:

- 4.1. Знакомиться с решениями Руководства Компании, касающимися деятельности отдела;
- 4.2. Высказывать и выносить на обсуждение конструктивные предложения по оптимизации обслуживания клиентов;
- 4.3. Взаимодействовать с другими отделами Компании по производственным и другим вопросам, входящим в его функциональные обязанности.

#### **5. Ответственность**

Менеджер по сбыту несет ответственность за:

- 5.1. Невыполнение плана продаж;
- 5.2. Неточный прием заказа, приведший к возврату;
- 5.3. Невыполнение и/или несвоевременное, халатное выполнение своих должностных обязанностей.
- 5.4. Несоблюдение действующих распоряжений по сохранению коммерческой тайны и конфиденциальной информации.
- 5.5. Качество и своевременность выполнения возложенных на него настоящей должностной инструкцией обязанностей;
- 5.6. Нарушение правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины.

С должностной инструкцией ознакомлен:

---

ФИО

Подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.  
Дата

---

ФИО

Подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.  
Дата

---

ФНО

---

Подпись

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.  
Дата

---

ФИО

\_\_\_\_\_

Подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.  
Дата

---

ФНО

\_\_\_\_\_

Подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.  
Дата

---

ФНО

Подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.  
Дата

---

---

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

« » 201 г.

« » 201 г.

« » 201 г.

« » 201 г.