**Менеджер по послепродажному обслуживанию**

──────────────────────────────

(наименование организации)

УТВЕРЖДАЮ

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

──────────────────────────────

(наименование должности)

00.00.0000 N 000

───────── ───────────────────

(подпись) (инициалы, фамилия)

**Менеджера по послепродажному** 00.00.0000

**обслуживанию**

**1. Общие положения**

1.1. Менеджер по послепродажному обслуживанию относится к категории руководителей.

1.2. На должность менеджера по послепродажному обслуживанию принимается

лицо, имеющее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ профессиональное

(высшее/среднее)

(инженерно-экономическое) образование, дополнительную подготовку в области

менеджмента, стаж работы на руководящих должностях не менее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(2 лет/3 лет/др.)

1.3. Менеджер по послепродажному обслуживанию должен знать:

- законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы по послепродажному обслуживанию, законодательство о защите прав потребителей;

- договорное право;

- ассортимент выпускаемой продукции;

- основы технологии производства;

- конструктивные особенности выпускаемой продукции;

- требования законодательства по установлению гарантийных сроков и соблюдению гарантийных обязательств;

- правила ведения рекламационной работы;

- требования к оформлению документации по послепродажному обслуживанию;

- основы администрирования;

- этику делового общения;

- экономику и организацию производства, труда и управления;

- основы трудового законодательства;

- Правила внутреннего трудового распорядка;

- правила охраны труда и пожарной безопасности;

- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

1.4. Менеджер по послепродажному обслуживанию в своей деятельности руководствуется:

- Положением об отделе послепродажного обслуживания;

- настоящей должностной инструкцией;

- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(иными актами и документами, непосредственно связанными с трудовой

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

функцией менеджера по послепродажному обслуживанию)

1.5. Менеджер по послепродажному обслуживанию подчиняется

непосредственно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(наименование должности руководителя)

1.6. В период отсутствия менеджера по послепродажному обслуживанию (отпуска, болезни, пр.) его обязанности исполняет работник, назначенный в установленном порядке, который приобретает соответствующие права и несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, возложенных на него в связи с замещением.

1.7. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**2. Функции**

2.1. Организация работ по послепродажному обслуживанию выпускаемой продукции.

2.2. Обеспечение соблюдения установленных гарантийных сроков и гарантийных обязательств.

**3. Должностные обязанности**

Менеджер по послепродажному обслуживанию исполняет следующие обязанности:

3.1. Организует работу по послепродажному обслуживанию (в том числе гарантийному) выпускаемой продукции.

3.2. Разрабатывает формы, стандарты и схемы послепродажного обслуживания продукции.

3.3. Принимает участие в разработке разделов договоров поставки, купли-продажи, пр. в части послепродажного обслуживания продукции; принимает участие в формировании цен на продукцию с учетом послепродажного обслуживания.

3.4. Заключает договоры с продавцами продукции на принятие послепродажного обслуживания и информирования потребителей о службах послепродажного обслуживания.

3.5. Принимает участие в определении гарантийных сроков продукции, в том числе сверх установленных законодательством.

3.6. Организует работы в течение гарантийного срока продукции по транспортировке неисправных товаров от потребителя в гарантийные мастерские и обратно, по предоставлению потребителям замены на время ремонта, по оформлению необходимой сопроводительной документации.

3.7. Организует возмездное устранение поломок товаров после истечения гарантийных сроков на товары.

3.8. Ведет учет недостатков продукции, анализирует причины их возникновения, направляет образцы продукции на независимую экспертизу при возникновении споров с потребителями.

3.9. Подготавливает и передает в производственные и технологические подразделения организации предложения по уменьшению объемов производства продукции и снятию продукции с производства в случае систематических предъявлений претензий потребителей.

3.10. Составляет заявки на необходимые для ремонта и технического обслуживания запасные части, ремонтные материалы и инструменты; координирует предоставление производственными и ремонтными цехами необходимых запчастей; обеспечивает рациональное расходование запасных частей и расходных материалов; разрабатывает и проводит мероприятия по соблюдению режимов экономии, снижению сверхнормативных затрат на ремонт продукции.

3.11. Принимает участие в подготовке прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта.

3.12. Анализирует рыночную информацию о спросе на продукцию, выпускаемую организацией, о политике конкурентов по послепродажному обслуживанию.

3.13. Анализирует требования потребителей к послепродажному обслуживанию продукции.

3.14. Принимает участие в рекламационной работе (рассмотрение поступающих претензий потребителей и подготовка ответов на предъявленные претензии; подготовка претензий и исков к контрагентам при нарушении ими договорных обязательств).

3.15. Оформляет документацию (акты, сведения, справки, пр.) об объемах и сроках работ, проведенных по послепродажному обслуживанию.

3.16. Организует работу подчиненных работников (распределяет задания, устанавливает ответственность каждого работника, организует обучение персонала, пр.).

3.17. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(иные обязанности)

**4. Права**

Менеджер по послепродажному обслуживанию имеет право:

4.1. Участвовать в обсуждении проектов решений руководства организации.

4.2. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.

4.3. Инициировать и проводить совещания по производственно-хозяйственным и финансово-экономическим вопросам деятельности отдела.

4.4. Запрашивать и получать от структурных подразделений необходимую информацию, документы.

4.5. Проводить проверки качества и своевременности исполнения поручений.

4.6. Требовать прекращения (приостановления) работ (в случае нарушений, несоблюдения установленных требований и т.д.), соблюдения установленных норм, правил, инструкций; давать указания по исправлению недостатков и устранению нарушений.

4.7. Вносить на рассмотрение руководства представления о приеме, перемещении и увольнении работников, о поощрении отличившихся работников и о применении дисциплинарных взысканий к работникам, нарушающим трудовую и производственную дисциплину.

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

4.9. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(иные права)

**5. Ответственность**

5.1. Менеджер по послепродажному обслуживанию привлекается к ответственности:

- за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, - в порядке, установленном действующим трудовым законодательством Российской Федерации;

- за правонарушения и преступления, совершенные в процессе своей деятельности, - в порядке, установленном действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;

- за причинение материального ущерба - в порядке, установленном действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

5.2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**6. Заключительные положения**

6.1. Настоящая должностная инструкция разработана на основе

Квалификационной характеристики должности "Менеджер"

(Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов

и других служащих, утвержденный Постановлением Минтруда России

от 21.08.1998 N 37), \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(реквизиты иных актов и документов)

6.2. Ознакомление работника с настоящей должностной инструкцией

осуществляется при приеме на работу (до подписания трудового договора).

Факт ознакомления работника с настоящей должностной инструкцией

подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(росписью в листе ознакомления, являющемся неотъемлемой

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

частью настоящей инструкции (в журнале ознакомления с должностными

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

инструкциями); в экземпляре должностной инструкции,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

хранящемся у работодателя; иным способом)

6.3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.