**Менеджер по работе с клиентами**

──────────────────────────────

(наименование организации)

УТВЕРЖДАЮ

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

──────────────────────────────

(наименование должности)

00.00.0000 N 000

───────── ───────────────────

(подпись) (инициалы, фамилия)

**Менеджера по работе с клиентами** 00.00.0000

**1. Общие положения**

1.1. Менеджер по работе с клиентами относится к категории руководителей.

1.2. На должность менеджера по работе с клиентами принимается лицо,

имеющее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ профессиональное (экономическое)

(высшее/среднее)

образование, дополнительную подготовку по менеджменту, стаж работы в

сфере предпринимательства не менее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(1 года/3 лет/5 лет/др.)

1.3. Менеджер по работе с клиентами должен знать:

- законодательство, регламентирующее вопросы осуществления предпринимательской деятельности;

- рыночную экономику, предпринимательство и основы ведения бизнеса;

- основы маркетинга (концепцию маркетинга, основы управления маркетингом, способы и направления исследований рынка);

- теорию менеджмента, макро- и микроэкономики, делового администрирования;

- ассортимент, классификацию, характеристику и назначение предлагаемых товаров (продукции);

- порядок разработки бизнес-планов и коммерческих условий соглашений, договоров;

- правила установления деловых контактов;

- правила официального этикета при проведении переговоров с клиентами;

- теорию межличностного общения;

- основы социологии и психологии;

- методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;

- основы экономики, организации труда и управления;

- основы трудового законодательства;

- Правила внутреннего трудового распорядка;

- правила охраны труда и пожарной безопасности;

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

1.4. Менеджер по работе с клиентами в своей деятельности руководствуется:

- Положением о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

(наименование структурного подразделения)

- настоящей должностной инструкцией;

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

(иными актами и документами, непосредственно связанными с трудовой

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

функцией менеджера по работе с клиентами)

1.5. Менеджер по работе с клиентами подчиняется непосредственно \_\_\_\_\_\_\_

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

(наименование должности руководителя)

1.6. В период отсутствия менеджера по работе с клиентами (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. Поиск и установление взаимоотношений с клиентами.

2.2. Поддержание контактов с клиентами.

**3. Должностные обязанности**

Менеджер по работе с клиентами исполняет следующие обязанности:

3.1. Осуществляет анализ аудитории потенциальных клиентов, выявляет потребности клиентов, их уровень и направленность.

3.2. Разрабатывает методики поиска клиентов, планирует работу с клиентами, составляет схемы обращения к клиентам.

3.3. Непосредственно осуществляет поиск клиентов всеми доступными способами (путем размещения рекламы, участия в выставках, ярмарках, презентациях, направления предложений по средствам коммуникаций электронной почтой, факсимильными сообщениями, пр.).

3.4. Прогнозирует деловую надежность потенциальных клиентов, их финансовую и материальную обеспеченность.

3.5. Организует и проводит предварительные переговоры с клиентами, заинтересовавшимися предложениями (принявшими оферту, пр.), уточняет потребности каждого конкретного клиента и подготавливает предложение, адресованное определенному клиенту.

3.6. Встречается с клиентами, убеждает клиентов в выгодности предложения, предлагает на обсуждение и согласование проекты договоров, принимает участие в работе над согласованием разногласий, заключает договоры от имени организации.

3.7. Предлагает клиентам пути решения не согласованных при переговорах вопросов и вопросов, возникших после совершения юридически значимых действий.

3.8. Поддерживает постоянный контакт с существующими клиентами, организует работу с ними по устоявшимся деловым схемам.

3.9. Разрабатывает схемы взаимоотношений с наиболее выгодными и перспективными клиентами (предложение особых условий договоров, систем скидок и индивидуального обслуживания, ускоренных сроков и особых условий исполнения договорных обязательств, пр.).

3.10. Разрабатывает и дает клиентам рекомендации и консультации по наиболее эффективному использованию устоявшихся деловых связей; обеспечивает посещение клиентами выставок, ярмарок, презентаций новых продуктов (товаров, услуг).

3.11. Обеспечивает соблюдение интересов клиентов при выполнении условий договоров подразделениями организации.

3.12. Налаживает обратную связь с клиентами (изучает их требования к продукции (товарам, услугам), устанавливает причины неудовлетворенности клиента совместной работой, анализирует претензии клиентов и принимает все меры по их решению и сохранению деловых связей).

3.13. Формирует банк данных о клиентах (клиентскую базу), своевременно вносит в нее изменения.

3.14. Изучает и анализирует политику конкурентов во взаимоотношениях с клиентами.

3.15. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(иные обязанности)

**4. Права**

Менеджер по работе с клиентами 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.

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 работе с клиентами 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. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.