

Должностная инструкция менеджера по работе с клиентами

1. Общий раздел

1. Менеджер по работе с клиентами нанимается на свою позицию и увольняется с неё соответствующим указанием директора фирмы.
2. Менеджер по работе с клиентами подчиняется руководителю коммерческой службы.
3. Кандидат, претендующий на эту должность, должен удовлетворять следующим стандартам:
 - высшее образование;
 - опыт работы в сфере клиентских отношений от 1 года.
4. Во время отсутствия сотрудника его функции в фирме исполняет другой специалист коммерческого отдела.
5. Менеджер по работе с клиентами обладает навыками и знаниями в:
 - законах и нормах, регулирующих взаимоотношения с клиентами;
 - принципах общения с клиентами по установлению долгосрочных взаимовыгодных отношений;
 - нормах урегулирования споров и конфликтных ситуаций;
 - номенклатуре товаров, реализуемых фирмой-работодателем, в том числе в области особенностей и отличий марок и сортов;
 - критериях, применяющихся для оценки качества результатов в его сфере деятельности;
 - принципах ведения коммерческого документооборота;
 - основных правилах и тенденциях маркетинга и рекламы;
 - основах психологии, в том числе в сфере межличностного взаимодействия;
 - нормах взаимодействия с другими менеджерами и коллегами по фирме;
 - положении поставщиков, покупателей и конкурентов на соответствующем рынке;
 - основных рыночных трендах в области своей деятельности как в стране, так и за рубежом;
 - базовых приемах личных продаж;
 - основах работы с необходимыми программами, а также с офисным оборудованием;
 - правилах оформления коммерческих соглашений.
6. Менеджер по работе с клиентами руководствуется:
 - актуальными нормами и законами;
 - профильной документацией фирмы;
 - положениями этой инструкции.

2. Функции

Менеджер по работе с клиентами отвечает за следующий круг вопросов:

1. Помощь клиентам в решении проблемных ситуаций, возникших в процессе взаимодействия с фирмой.
2. Поиск возможных новых покупателей для фирмы.
3. Предоставление клиентам данных по товарам, реализуемым фирмой.

4. Информирование клиентов по промо-акциям и другим маркетинговым мероприятиям.
5. Мониторинг наличия соответствующих товаров и их образцов.
6. Информирование руководства коммерческого отдела по настроениям и предпочтениям потребителей.
7. Взаимодействие с другими сотрудниками фирмы по решению проблем, обозначенных клиентами.
8. Заполнение соответствующих коммерческих документов.
9. Участие во встречах и переговорах с покупателями.
10. Участие в написании обзоров и аналитических докладов, подготавливаемых коммерческим отделом.
11. Отслеживание ситуации по ценам, скидкам и ассортименту у основных конкурентов.
12. Внесение соответствующей информации в базы данных фирмы.
13. Помощь другим менеджерам в исполнении их обязанностей.
14. Участие в корпоративных мероприятиях и акциях.

3. Ответственность

Менеджера можно привлечь к ответственности за следующие нарушения:

1. За совершенные в процессе работ правонарушения, — в соответствии со статьями актуального раздела законодательства.
2. За ненадлежащее выполнение рабочих функций, — в пределах границ, определенных в трудовом законодательстве и документах фирмы.
3. За ущерб, причиненный фирме из-за ненадлежащих действий, — в тех пределах, которые оговорены в действующем законодательстве.

4. Права

На работе сотрудник наделяется следующим комплексом прав:

1. Получать от коллег ту информацию, которая необходима для успешного ведения своей деятельности.
2. Распоряжаться средствами, выделенными фирмой на представительские расходы.
3. Получать компенсацию от фирмы за мобильную связь и транспорт в пределах, оговоренных в соответствующей внутренней документации.
4. Вносить руководству фирмы предложения, направленные на оптимизацию ситуации на своем участке работы.
5. Требовать от руководства коммерческого отдела создания оптимальных условий для выполнения предписанных рабочих обязанностей.
6. Иметь доступ к критериям оценки результатов своей деятельности.
7. Проходить учебные тренинги и участвовать в профильных мероприятиях за счет фирмы, в пределах, оговоренных в соответствующих документах работодателя.