



Общество с ограниченной ответственностью
«Медицинский институт Реабилитации
и Косметологии им. З.М. Никифоровой»

ИНН/КПП 7702399036/770201001

ОГРН 1167746273925

107031, г.Москва, ул. Кузнецкий
мост, 19, стр.2 этаж 2, помещение 1, комната 38

(495) 628-27-48

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО

«Медицинский институт Реабилитации
и Косметологии им. З.М. Никифоровой»

Ю.К.Курабаткина

Приказ № 3-24 от «16» августа 20 16 г.

**Должностная инструкция «Менеджер по работе с клиентами» Общество
с ограниченной ответственностью «Медицинский Институт
Реабилитации и Косметологии им. З.М. Никифоровой»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящая должностная инструкция разработана и утверждена в соответствии с положениями Трудового кодекса Российской Федерации и иными нормативными актами, регулируемыми трудовые отношения в Общества с ограниченной ответственностью «Медицинский Институт Реабилитации и Косметологии им. З.М. Никифоровой» (далее – Образовательное учреждение).

- 1.1. Настоящая должностная инструкция определяет должностные обязанности, права и полномочия **менеджера по работе с клиентами**.
- 1.2. Менеджер принадлежит к категории «специалисты».
- 1.3. Назначение и освобождение от должности менеджера осуществляется приказом директора по представлению руководителя Образовательного учреждения.
- 1.4. Менеджер непосредственно подчиняется руководителю отдела продаж Образовательного учреждения.
- 1.5. В период отсутствия менеджера его функциональные обязанности, ответственность, права переходят к дежурному менеджеру отдела продаж.
- 1.6. Менеджер руководствуется в своей деятельности:
 - уставом Образовательного учреждения;
 - правилами внутреннего трудового распорядка Образовательного учреждения, а также иными локально-нормативными документами/приказами/распоряжениями/положениями, утвержденными в Образовательном учреждении;
 - данной должностной инструкцией;
 - законодательством Российской Федерации;
 - распоряжениями и приказами руководителя отдела продаж/директора Образовательного учреждения.

2. ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ

2.1. Квалификация менеджера должна соответствовать следующим требованиям:

- Образование – высшее и/или среднее специальное;
- Опыт работы в аналогичной должности – не менее 1 года.

2.2. Менеджер должен иметь следующие знания и навыки:

- федеральные законы и подзаконные акты, регламентирующие ведение образовательной деятельности;
- психологию, этику делового общения, правила выстраивания деловых контактов и ведения телефонных переговоров;
- правила заключения и оформления договоров;
- основы законодательства Российской Федерации;
- правила оформления документации;
- правила противопожарной защиты, охраны труда, техники безопасности.

2.3. Менеджер должен изучить в процессе работы в Образовательном учреждении:

- инструкции по работе с CRM-системами Образовательного учреждения;
- пройти аттестацию на знание образовательных программ, утвержденных в Образовательном учреждении;
- правила и порядок предоставления образовательных услуг, утвержденные в Образовательном учреждении.

3. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

3.1. Менеджер выполняет следующие должностные обязанности:

- консультирование потенциальных слушателей Образовательного учреждения по предоставляемым образовательным программам;
- продажа образовательных курсов потенциальным слушателям Образовательного учреждения;
- предоставление консультаций, в том числе по телефону, по образовательным программам, утвержденным в Образовательном учреждении, всем заинтересованным лицам;
- заключение сделки и оформление договоров Образовательного учреждения;
- взаимодействие с методическим отделом по сбору документов для формирования личного дела слушателя;
- обзвон пропущенных звонков и подготовка отчета;
- выполнение планов продаж, установленных непосредственным руководителем;
- полноценное участие в маркетинговых акциях, информирование слушателей о новых курсах и скидках;
- соблюдение корпоративной и деловой этики общения со слушателями Образовательного учреждения;
- в случае возникновения конфликтных ситуаций со слушателем и/или потенциальным слушателем урегулирование таких ситуаций;
- подготовка индивидуального отчёта по продажам по итогам месяца;
- выполнение отдельных поручений руководителя, в рамках своих компетенций;
- взаимодействие со всеми структурными подразделениями Образовательного учреждения в рамках своих компетенций;
- участие в корпоративном обучении, сдача промежуточных аттестаций по новым образовательным программам;
- контроль, проверка аудитории после окончания рабочей смены, в соответствии правилами внутреннего трудового распорядка Образовательного учреждения;

- ежедневная работа с задачами на день в Амостm;
- корректное внесение персональных данных клиентов в базу клиентов, работа с собственной базой клиента;
- участие в ежедневных и еженедельных собраниях отдела;
- соблюдение корпоративных стандартов, чек-листа.

4. ПРАВА

4.1. Менеджер имеет право:

- защищать, хранить и совершать все необходимые действия по сохранности конфиденциальной информации Образовательного учреждения;
- предоставлять информацию по срокам реализации текущих задач;
- предоставлять руководству Образовательного учреждения предложения по оптимизации деятельности Образовательного учреждения;
- осуществлять коммуникацию с другими отделами и структурными подразделениями Образовательного учреждения;
- сообщать своему непосредственному руководителю обо всех выявленных в процессе своей деятельности недостатках и вносить предложения по их устранению;
- обращаться за необходимыми разъяснениями, которые могут потребоваться для выполнения своих должностных обязанностей, к руководителю, а также руководителям и сотрудникам других структурных подразделений Образовательного учреждения;
- не приступать к выполнению своих обязанностей при появлении угрозы для жизни и/или здоровья.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Менеджер несет ответственность за:

- за ненадлежащее исполнение (сроков и качества работы) или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, - в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РФ;
- за правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством РФ;
- за причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством РФ;
- за причинение материального ущерба оборудованию Образовательного учреждения, причиненного в связи с несоблюдением инструкций по использованию и технике безопасности;
- за использование имущества и средств Образовательного учреждения не по целевому назначению;
- за несоблюдение Правил внутреннего трудового распорядка (трудовой дисциплины);
- за несоблюдение Правил противопожарной безопасности и охраны труда;
- за умышленное или неосторожное разглашение конфиденциальной информации;
- за нанесение вреда имиджу и репутации Образовательного учреждения своим действием или бездействием.

6. УСЛОВИЯ РАБОТЫ

- ##### 6.1. Режим работы менеджера: 5 дней в неделю рабочие, 2 выходных дня, 1 выходной плавающий.

6.2. Начало и конец рабочего дня в рамках 8 рабочих часов: с 9:00 до 17:00, с 10 до 18:00, с 12:00 до 20:00. Время обеда вычитается из рабочего времени. Конкретный график согласовывается менеджером с Руководителем отдела.

6.3. Место работы находится в г. Москва по адресу:

1) ул. Кузнецкий мост д. 19 стр. 2 этаж 2, помещение 1, комната 38

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Настоящая должностная инструкция может быть изменена в порядке, определенном действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Настоящая должностная инструкция хранится в Отделе кадров Образовательного учреждения.

7.3. Сотрудники, занимающие должность менеджера должны быть ознакомлены с содержанием настоящей должностной инструкции под роспись перед подписанием Трудового договора.

7.4. 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)

Ф.И.О.

подпись