



Медицинский институт
реабилитации и косметологии
имени З.М. Никифоровой

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 № 10/1 от 22 сентября 2016 г.



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

Общие положения

1.1 Настоящая должностная инструкция разработана на основе Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования», утвержденного Приказом Минздравсоцразвития № 761н от 26 августа 2010г., в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и иных нормативных актов, регулирующих трудовые отношения ООО «Медицинский Институт Реабилитации и Косметологии им. З.М. Никифоровой» (далее – Работодатель).

1.2 Ведущий менеджер по работе с клиентами принадлежит к категории «специалисты».

1.3 Ведущий менеджер по работе с клиентами непосредственно подчиняется Генеральному директору.

1.4 Назначение и освобождение от должности ведущего менеджера по работе с клиентами осуществляется приказом генерального директора.

1.5. На должность ведущего менеджера по работе с клиентами назначается лицо, имеющее высшее (среднее) профессиональное образование по специальности "менеджмент" или высшее (среднее) профессиональное образование другого профиля и опыт работы на аналогичной должности не менее двух лет.

1.6 В период отсутствия ведущего менеджера по работе с клиентами его функциональные обязанности, ответственность, права переходят к менеджеру по работе с клиентами.

Ведущий менеджер по работе с клиентами должен знать:

- федеральные законы и подзаконные акты, регламентирующие ведение образовательной деятельности;
- психологию, этику делового общения, правила установления деловых контактов и ведения телефонных переговоров;
- правила заключения и выполнения договоров;
- основы законодательства РФ;
- порядок предоставления образовательных услуг;
- правила обслуживания клиентов, установленные в образовательном учреждении;
- правила оформления документации;
- правила противопожарной защиты, охраны труда, техники безопасности;
- отчетные документы, направляемые директору Образовательного учреждения.

Ведущий менеджер по работе с клиентами руководствуется в своей деятельности:

- правилами внутреннего трудового распорядка, иными руководящими документами образовательного учреждения;
- данной должностной инструкцией;
- законодательством РФ;
- распоряжениями и приказами директора Образовательного учреждения;
- уставом Образовательного учреждения.

Должностные обязанности ведущего менеджера по работе с клиентами

Ведущий менеджер по работе с клиентами выполняет следующие должностные обязанности:

- организует и ведет продажу продукции компании;
- осуществляет поиск потенциальных клиентов;
- ведет коммерческие переговоры с клиентами, руководствуясь интересами компании;
- согласовывает условия работы с клиентами, оформляет и заключает договора, принимает и обрабатывает заказы клиентов, в соответствии с технологией работы отдела;
- отслеживает сроки и суммы оплаты клиентов;
- регулярно посещает клиентов и устанавливает наиболее благоприятствующие взаимовыгодные для сотрудничества отношения;
- осуществляет мотивацию клиентов на работу с компанией;
- осуществляет планирование и аналитическую работу;
- собирает информацию о региональном рынке и анализирует ее, на основании такого анализа разрабатывает стратегии по продвижению и продаже продукции на данном рынке;
- представляет отчеты по итогам работы согласно регламенту работы отдела и компании;
- собирает и анализирует информацию о позиционировании конкурентов у клиентов, об изменении рыночной ситуации на региональном рынке;
- разрабатывает оперативные и перспективные планы сбыта продукции в регионе;
- участвует в разработке и реализации проектов связанных с деятельностью отдела корпоративных продаж;
- контролирует выполнение договорных обязательств и условий работы с клиентами;
- осуществляет ведение рабочей и отчетной документации;
- поддерживает в актуальном состоянии данные о клиенте в информационной системе;
- ведущий менеджер по продажам представляет отчеты должностным лицам компании, подписывает и визирует документы, а так же получает отчеты от должностных лиц компании.

Права ведущего менеджера по работе с клиентами

Ведущий менеджер по работе с клиентами имеет право:

- действовать самостоятельно, в пределах своей компетенции;
- совершенствовать профессиональную квалификацию на обучающих мероприятиях;
- предоставлять руководству предложения по оптимизации деятельности образовательного учреждения;
- владеть информацией о решениях руководства образовательного учреждения, касающихся работы отдела;
- не приступать к выполнению своих обязанностей при появлении угрозы для жизни или здоровья;
- осуществлять коммуникацию с другими отделами образовательного учреждения по рабочим вопросам;
- подписывать документы в рамках собственной компетенции;
- сообщать руководству о выявленных недостатках в деятельности образовательного учреждения, направлять предложения по их ликвидации.

Ответственность ведущего менеджера по работе с клиентами

Ведущий менеджер по работе с клиентами несет ответственность за:

- полноту информирования клиентов об образовательных услугах;
- реализацию программ продвижения образовательных услуг;
- нарушение правил коммуникаций с клиентами;
- сохранность конфиденциальной информации;
- качество ведения информационных баз клиентов, оформление отчетности, документации;
- нарушение требований руководящих документов, принятых в образовательном учреждении;
- неправомерное обращение с личной информацией;
- выполнение индивидуальных планов продаж;
- последствия самостоятельных действий, принятых решений;
- нарушение положений норм техники безопасности, трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка, противопожарной защиты;
- причинение ущерба образовательному учреждению, ее сотрудникам, контрагентам;
- нарушение норм делового общения, этикета;
- ненадлежащее выполнение своих должностных обязанностей.

С инструкцией ознакомлен _____ (подпись)

«__» _____ 20__ г.