

Составлена в 1 (одном) экз.

Общество с ограниченной ответственностью «Делоникс»  
127015, г. Москва, ул. Писцовая, д.12,  
тел.: 8(495)186-31-70, e-mail: delonix@gmail.com,  
ОГРН 1076094085357, ИНН/КПП 7714531728/771401001  
(наименование работодателя, его организационно-правовая форма, адрес, телефон, адрес электронной почты, ОГРН, ИНН/КПП)

«15» ноября 2017 г. № 95

Утверждаю

**О.В. Шустов**

(инициалы, фамилия)

**генеральный директор**

(руководитель или иное лицо, уполномоченное утверждать должностную инструкцию)

«15» ноября 2017 г.

## ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ менеджера по работе с клиентами

### 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 высшее профессиональное (экономическое) образование, дополнительную подготовку по менеджменту, стаж работы в сфере предпринимательства не менее 3 лет.

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:

- Уставом ООО «Делоникс»;
- 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 коммерческому директору ООО «Делоникс».

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.

## **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 готовит 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.

#### **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 устраниению 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.

## **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.

## **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 № 37).

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 расписью в экземпляре должностной инструкции, хранящемся у работодателя.

Согласовано:  
юридическая служба

Д.В. Якушкина  
(иониалы, фамилия)

Якушкина  
(подпись)

«15 ноября 2017 г.

С инструкцией ознакомлен:

В.Г. Кошкин  
(иониалы, фамилия)

Кошкин  
(подпись)

«15» ноября 2017 г.