1. Второй экземпляр мною получен\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. “УТВЕРЖДАЮ”
Директор ИП/ООО «»
3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

## РУКОВОИТЕЛЯ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ

**Общие положения**
Руководитель отдела по работе с клиентами подчиняется непосредственно Коммерческому директору. В своей работе Руководитель отдела по работе с клиентами руководствуется настоящей Должностной инструкцией, приказами Директора, распоряжениями Коммерческого директора, нормативными документами.

**Квалификационные требования***Должен знать:* основные законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность Компаний по оптовой торговле продуктами питания; сложившуюся финансовую и хозяйственную практику в данной сфере; требования федеральных и местных органов к правилам организации торговли; методы и порядок разработки перспективных и текущих планов продаж; состояние и перспективы развития рынков сбыта продуктов питания; методы изучения спроса на товары ассортиментных групп Предприятия; правила заключения и исполнения договоров на поставку продукции; стандарты и технические условия на продукты питания; правила заключения и исполнения договоров с Клиентами, виды договоров, перечень документов, необходимых для заключения договоров; порядок расчетов по договорам; базу данных Компании, а также иные программные средства, используемые Компанией для обеспечения торгового процесса; методы и технологию оптовой торговли продуктами питания и оказания сопутствующих услуг (доставка, комплектация заказа и так далее).
*Должен уметь:* оформлять документы в соответствии с установленными правилами, работать на компьютере и другой оргтехнике.

**Главная задача**
Обеспечивает поддержание и развитие имеющейся Клиентской базы, а также поиск и привлечение новых Клиентов. Обеспечивает поступательный рост объемов продаж Ключевым клиентам.
Обеспечивает достижение поставленных Руководством целевых показателей по объемам продаж и по марже. Не допускает сверхнормативной и просроченной дебиторской задолженности Клиентов.

**Ответственность**
Руководитель отдела по работе с клиентами несет ответственность в соответствии с принятыми на себя обязанностями:
• За несоблюдение интересов предприятия при подготовке договоров поставки;
• За несоблюдение финансовой дисциплины и правил ведения документооборота;
• За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией – в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РФ;
• За приченение материального ущерба – в пределах, определеных действующим трудовым и гражданским законодательством РФ;
• За нарушение сроков и правил формирования и доведения прайс - листов до Клиентов;
• За разглашение информации, являющейся коммерческой тайной, согласно “Положению о коммерческой тайне”

**Функции**
На основе планов Отдела планирует индивидуальные объемы сбыта и индивидуальные целевые показатели по развитию активной Клиентской базы.
На еженедельной основе планирует график посещений и обзвона Клиентов.
В соответствии с графиком (а в случае необходимости – вне графика) регулярно обзванивает и лично посещает существующих и потенциальных Клиентов, проводит с ними все необходимые переговоры об условиях продажи товара и порядке проведения расчетов.
Организует подготовку и заключение договоров с новыми Клиентами, в случае необходимости – переоформление договоров с существующими Клиентами.
В порядке, установленном на Предприятии, осуществляет комплекс мер по проверке надежности и кредитоспособности Клиентов- потенциальных дебиторов Предприятия.
При необходимости, консультирует Клиентов по оптимальному составлению Заказа исходя при этом из специфики бизнеса данного Клиента и из стратегической нацеленности Компании на долгосрочное сотрудничество с данным Клиентом.
В рамках уссловий, упомянутых в п.7, а также с учетом качества существующей задолженности Клиента и его кредитной истории, стремится к максимальному размеру Заказа не только по объему, но и по ассортименту.
Ведет учет исполнения сделанных заказов и взаиморасчетов со своими Клиентами. Анализирует случаи возвратов и отказов. Принимает меры к недопущению подобных случаев в будущем.
Обеспечивает своевременный и полный возврат дебиторской задолженности своих Клиентов.
Принимает все возможные меры к немедленному и полному взысканию просроченной дебиторской задолженности.
В случае необходимости и в соответствии с принятыми на Предприятии правилами, участвует в составлении актов и других документов на недосдачу, пересортицу и т.п.
Ведет историю продаж по каждому своему Клиенту, а также собирает и систематизирует всю доступную информацию о существующих и потенциальных Клиентах в своем сегменте рынка, их потребностях, о перспективах развития торговых отношений с ними.
Собирает и систематизирует всю доступную информацию о конкурентах, всегда старается быть в курсе всех изменений на рынке, всегда готов адекватно реагировать на действия конкурентов.
По запросам Руководства дает оценку перспективам сбыта в закрепленном за ним сегменте рынка, готовит предложения по корректировке ассортимента и цен.
При наличии соответствующих решений Руководства проводит работу по стимулированию продаж, по реализации специальных программ скидок и бонусов, других сбытовых акций.
Обеспечивает своевременное и достоверное оформление всей предусмотренной отчетности и иной рабочей документации.
Организует работу Менеджеров по поиску новых Клиентов, проведению переговоров с ними.
Добивается от сотрудников своего Отдела качественного обслуживания Клиентов.
При необходимости совместно с Менеджером участвует в проведении переговоров.
Поддерживает чистоту и порядок на рабочем месте.
Строгое соблюдение персоналом правил охраны труда и техники безопасности.
Строгое соблюдение правил ведения документооборота.

**Место и режим работы**

 Режим работы Руководителя клиентской службы определяется в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, установленными в организации.

 Место работы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

С инструкцией ознакомлен
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(Подпись)
"\_\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г.