

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «XXX»
_____ /...../
«__» _____ 201__ г.

Должностная инструкция менеджера по продажам

1. Общие положения

1.1. Менеджер по продажам относится к категории специалистов, принимается и увольняется приказом Генерального директора компании.

1.2. Менеджер по продажам подчиняется непосредственно Генеральному директору.

1.3. На должность менеджера по продажам назначаются лица с высшим или неполным высшим образованием, стажем работы от 1 года.

1.4. Квалификационные требования: владение вопросами коммерческой деятельности, основами ведения документооборота, вопросами культуры труда и служебной этики. Знание услуг компании, навыки ведения переговоров. Уверенный пользователь ПК.

1.5. Личностные требования: нацеленность на результат, высокий уровень самоорганизации, добросовестность, стрессоустойчивость, высокая степень коммуникативных навыков, тактичность, дипломатичность и достоинство в общении с работниками всех уровней, собранность, позитивный настрой. Соблюдение конфиденциальности.

1.6. В своей деятельности менеджер по продажам руководствуется:

- приказами и распоряжениями руководства;
- внутренними нормативными актами организации;
- нормативно-методическими материалами по организации документооборота;
- настоящей должностной инструкцией.

1.7. Во время отсутствия менеджера его обязанности выполняет Руководитель отдела проектов.

2. Функции

Основными функциями менеджера по продажам являются

- активный поиск потенциальных клиентов и партнёров,
- приём и удовлетворение заявок клиентов, поступающих с сайта компании, по телефону и e-mail,
- получение заказов с тендерных площадок.

3. Должностные обязанности

Для выполнения возложенных на него функций менеджер по продажам обязан:

3.1. Консультировать клиентов по вопросам об услугах, оказываемых компанией.

3.2. Убеждать клиентов воспользоваться услугами компании.

3.3. Готовить коммерческие предложения, договора с клиентами на основе имеющихся в компании шаблонов.

3.4. Проводить переговоры с клиентами, презентации услуг компании.

3.5. Осуществлять регистрацию всех данных по клиенту, контактам с клиентом и обслуживанию заказа согласно действующим бизнес-процессам.

3.6. Контролировать оказание услуг клиентам с целью обеспечения удовлетворённости клиента, выполнения обеими сторонами условий договора.

3.7. Выполнять мероприятия, обеспечивающие оплату услуг клиентом, а именно

- проверять платёжеспособность клиента по базе данных СПАРК,
- налаживать контакт с сотрудниками клиента, принимающими решение об оплате,
- напоминать клиенту о сроке оплаты,
- готовить материалы для претензий и исков к клиентам, грубо нарушающим условия договора.

3.8. Обеспечивать документооборот с клиентами, предусмотренный правилами компании.

3.9. Увеличивать объём услуг, оказываемых клиенту путём информирования о новинках компании, напоминания о сроке проведения очередной экспертизы и других периодических мероприятий по обслуживанию стеллажного оборудования.

3.10. Принимать все возможные меры по урегулированию с клиентами возникающих разногласий, спорных и конфликтных ситуаций.

3.11. Повышать свою квалификацию в соответствии с обучающими и аттестационными мероприятиями, проводимыми внутри компании и внешними партнёрами.

3.12. Выполнять распоряжения и поручения руководства компании, касающиеся его деятельности, своевременно предоставлять всю необходимую информацию.

3.13. Выходить к руководству с предложениями по улучшению организации рабочего процесса в компании.

4. Права

Менеджер по продажам имеет право:

4.1. Знакомиться с проектами решений руководства, касающимися его деятельности.

4.2. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей инструкцией.

4.3. Получать у руководителей структурных подразделений, специалистов и сотрудников документы и информацию, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

4.4. Обращаться к руководству за содействием в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

5. Ответственность

Менеджер по продажам несет ответственность:

5.1. За неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

5.2. За совершение в процессе осуществления своей деятельности правонарушения – в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

5.3. За причинение материального ущерба – в пределах, определенных действующим трудовым, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

5.4. За достижение плановых значений показателей – см. Приложение №1.

С ИНСТРУКЦИЕЙ ОЗНАКОМЛЕН:

_____ « _____ » 201 г.
подпись расшифровка подписи дата

Приложение № 1. Список показателей менеджера по продажам

№	Показатели за период
1.1	Реализация за счёт активных продаж новым клиентам, тыс. руб.
1.1.1	Потенциал клиентской базы, тыс. руб.
1.1.2	% использования потенциала клиентской базы новых клиентов
1.1.3	Количество звонков
	Количество КП
	Количество визитов
1.2	Реализация за счёт продаж действующим клиентам, тыс. руб.
1.2.1	Количество действующих клиентов, не совершивших заказа в течение года
1.2.2	Количество клиентов, с которыми не было контакта в течение месяца
1.3	Реализация по тендерам, тыс. руб.
1.3.1	Количество участия в тендерах
1.3.2	% выигранных тендеров
1.4.3	Конвертация "заявка-заказ", %
1.4.3.3	% немотивированных отказов
1.5	Реализация через партнёров, тыс. руб.
1.5.1	Количество партнёрских договоров
2.2.1	Доля ПДЗ в общей ДЗ,%
2.2.2	Оборачиваемость авансов, дней
2.2.3	Плановая рентабельность продаж, %