

**«УТВЕРЖДАЮ»**  
Генеральный директор  
ООО «МС-Фестиваль»

Гордейчик  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_

В.А.  
2022 г.

## ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ СТАРШЕГО МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 11.1. Менеджер по продажам относится к категории специалистов, принимается на работу и увольняется приказом генерального директора ООО «МС-Фестиваль» (далее по тексту Клуб) по представлению руководителя подразделения «Отдела продаж».
- 11.2. На должность Менеджер по продажам Клуба назначается лицо, имеющее высшее образование, прошедшее установленный испытательный срок, аттестацию.
- 11.3. Менеджер по продажам Клуба непосредственно подчиняется руководителю подразделения.
- 11.4. В своей деятельности Менеджер по продажам Клуба руководствуется:
  - Нормативными документами, регулирующими работу предприятия и подразделения
  - Правилами внутреннего трудового распорядка
  - Приказами и распоряжениями непосредственного руководителя (в пределах своей компетенции)
  - Настоящей должностной инструкцией и приложением к ней
- 11.5. Менеджер по продажам должен знать:
  - Законодательные и нормативные правовые акты, регламентирующие предпринимательскую, коммерческую и рекламную деятельность
  - Основы рыночной экономики, предпринимательства и ведения бизнеса
  - Конъюнктуру рынка
  - Порядок ценообразования и налогообложения
  - Теорию и практику менеджмента
  - Организацию рекламного дела
  - Средства и носители рекламы
  - Основы делового администрирования, маркетинга
  - Этику делового общения
  - Основы социологии, общую и специальную психологию
  - Основы организации делопроизводства
  - Современные средства сбора и обработки информации
  - Средства вычислительной техники, коммуникации и связи
  - Основы законодательства о труде
  - Правила и нормы охраны труда
- 11.6. В случае отсутствия Менеджера по продажам Клуба, его обязанности выполняет в установленном порядке назначаемый руководителем подразделения сотрудник, несущий полную ответственность за ненадлежащее исполнение трудовых обязанностей Менеджера по продажам.

### 12. ФУНКЦИИ СТАРШЕГО МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ

- 12.1. Реализация услуг Клуба (Клубное членство, дополнительные услуги Клуба)
- 12.2. Заключение, пролонгирование, расторжение договоров об оказании услуг с Клиентами Клуба, на основании Доверенности
- 12.3. Обслуживание Клиентов (персональное «ведение» Клиента с момента начала до окончания срока действия Договора об оказании услуг).
- 12.4. Отслеживание посещаемости Клиентам Клуба («заморозка» Клубной карты, прекращение, приостановление карты в течение срока ее действия)
- 12.5. Консультация Клиентов Клуба по вопросам, касающимся оказываемых услуг, основных и дополнительных
- 12.6. Организация работы по рекламированию оказываемых услуг Клубом

- 12.7. Доведение до сведения Клиентов условий акция, проводимых в Клубе
- 12.8. Решение конфликтных ситуаций, возникающих в связи и по поводу оказываемых услуг Клубом
- 12.9. Осуществлять контроль работы отдела продаж
- 12.10. Осуществлять переговоры с целевыми клиентами
- 12.11. Участвует в подборе сотрудников на должность менеджера по продажам, проводит необходимые мероприятия по вводу в должность.
- 12.12. Проводит мероприятия по профессиональному развитию сотрудников, повышению их мотивации.
- 12.13. Участвует в ежемесячной разработке рекламных акций.

### 13. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

- 13.1. Контролировать процедуру оформления клиента и внесения необходимых данных в программу
- 13.2. Формировать и предоставлять еженедельный и ежедневный отчеты Управляющему по каждому сотруднику по ключевым показателям
- 13.3. Контролировать ежедневное количество исходящих звонков и других ключевых показателей
- 13.4. Контролировать корректное внесение событий в программу (исходящие звонки – 1 раз в день, входящие звонки и входящие письма – 1 раз в неделю)
- 13.5. Формировать еженедельно и контролировать ежедневно заказ клубных карт
- 13.6. Осуществлять контроль дисциплины в течение рабочего дня у сотрудников отдела продаж
- 13.7. Осуществлять контроль над выполнением поставленных Отдела задач по совершенствованию работ по продажам и работе с клиентами
- 13.8. Организовывать работу по рекламированию и продажам оказываемых услуг, с целью их продвижения на рынке сбыта, информировать потенциальных потребителей услуг о преимуществе качества и отличительных свойствах оказываемых услуг.
- 13.9. В рабочее время иметь опрятный внешний вид в соответствии с приложением к должностной инструкции.
- 13.10. Принимать активное участие в разработке планов рекламных мероприятий по одному или нескольким видам услуг, совместно с руководителем подразделения определять затраты на их проведение.
- 13.11. Планировать все мероприятия, связанные с личной и производственной деятельностью.
- 13.12. Участвовать в формировании рекламной стратегии, основанной на перспективных направлениях дальнейшего организационного развития Клуба.
- 13.13. Принимать участие в разработке рекламных текстов, проспектов, каталогов, буклетов, контролировать их качество, обеспечивая наглядность и доступность рекламы.
- 13.14. Организовывать связи с деловыми партнерами, систему сбора необходимой информации о потенциальных клиентах, расширять границы внешних связей в целях совершенствования реализации клубных услуг.
- 13.15. Организовывать изучение потребностей потребителей услуг и определять направленности оказываемых услуг Клуба.
- 13.16. Осуществлять взаимодействие со смежными подразделениями по вопросам оказываемых услуг.
- 13.17. Осуществлять методическую помощь руководителям отделов по всем вопросам, связанным с рекламированием и реализацией услуг Клуба.
- 13.18. Контактировать с клиентами клуба, путем телефонных звонков, а также реализовывать направление информации о работе клуба, с указанием перечня оказываемых услуг по почте, как действующим, так и перспективным клиентам клуба.
- 13.19. Обеспечивать сохранность вверенных материальных ценностей и денежных средств, своевременно составлять и сдавать установленную отчетность.
- 13.20. Проводить клубные туры по клубу с потенциальными клиентами.
- 13.21. Обязательно посещать мероприятия, семинары, проводимые для сотрудников подразделения клуба.
- 13.22. Соблюдать чистоту и порядок на рабочем месте.
- 13.23. Не вести личных переговоров по телефону, не организовывать в рабочее время личные встречи
- 13.24. В случае невозможности присутствия на рабочем месте обеспечить замену.
- 13.25. Знать полные данные клиента и членов его семьи, индивидуальные особенности поведения, привычки и всё, что непосредственно связано с личностью клиента.
- 13.26. Хранить конфиденциальную информацию, касающуюся непосредственно личности клиента клуба и/или самого клуба, его сотрудников, ставшие известные менеджеру по продажам клуба в связи с осуществлением трудовой деятельности.
- 13.27. Поддерживать благоприятный социально-психологический климат в коллективе.
- 13.28. Заполнять необходимые журналы регистрации.
- 13.29. Выдавать полную достоверную информацию об оказываемых клубом услугах.

- 13.30. Не принимать действий, направленных на умаление деловой репутации клуба, коллег по работе.
- 13.31. Выполнять разовые поручения непосредственного руководителя.
- 13.32. Обязательно знать клубные услуги (программы), уровень физических нагрузок.
- 13.33. Контролировать посещение клиентом врача клуба, прохождение инструктажей по технике безопасности.
- 13.34. Не разглашать третьим лицам внутренние документы клуба, а также юридическую структуру клуба.
- 13.35. Не давать субъективных оценок работы коллег по работе.
- 13.36. В случае возникновения нестандартной рабочей ситуации, немедленно обратиться к специалисту клуба соответствующего направления работы.
- 13.37. Не принимать самостоятельных решений, в случае невозможности оценки возможных негативных последствий для Клуба, в связи с принятым решением.
- 13.38. Надлежащим образом заключать договоры об оказании услуг с клиентом клуба.
- 13.39. Хранить, архивировать договоры об оказании услуг. Срок хранения договоров устанавливается на срок, указанный в договоре, срок архивирования – по истечении срока окончания договора об оказании услуг.
- 13.40. Не допускать в клуб лиц, при сомнении в подлинности предоставленных ими документов, для заключения договора об оказании услуг, либо по «недоформленным» Договорам (не занесенными в клубную программу).
- 13.41. Обеспечивать на время ежедневной работы необходимый объем расходных материалов. Осуществлять заказ расходных материалов, не позднее 25 числа текущего месяца.
- 13.42. Вести записи (журналы) с контактными лицами (потенциальными потребителями услуг).
- 13.43. Делать почтовые и иные рассылки клиентам (потенциальным) клуба.
- 13.44. При расторжении трудового договора передавать информацию, должностные документы непосредственному руководителю в 1-дневный срок.
- 13.45. Не давать интервью о деятельности клуба без согласия клуба.
- 13.46. Подавать в форме, установленной отчетности сведения об индивидуальных продажах услуг непосредственному руководителю, в установленные сроки.

## 14. ПРАВА

- 14.1. Вносить предложения руководству Клуба по улучшению работы, относящейся к его функциональным обязанностям.
- 14.2. Принимать участие в созываемых руководством совещаниях, при обсуждении на них вопросов, имеющих отношение к своей компетенции.
- 14.3. Представлять интересы организации во взаимоотношениях с клиентами
- 14.4. Отдавать распоряжения, поручения в рамках своей компетенции подчинённым ему сотрудникам, а так же ставить задачи по вопросам, входящим в его функциональные обязанности
- 14.5. Получать социальные гарантии: обязательное социальное, медицинское, пенсионное страхование, оплату больничных листов.
- 14.6. Вносить на рассмотрение руководства предложения по улучшению деятельности Клуба.
- 14.7. Запрашивать от руководства Клуба оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.
- 14.8. Оказывать Клиентам Клуба дополнительные услуги, если оказание услуг не мешает рабочему процессу.

## 15. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 15.1. За несвоевременное и некачественное исполнение (неисполнение) функциональных обязанностей, закрепленных в должностной инструкции, локальных нормативных актов, прямо или косвенно касающихся деятельности подразделения.
- 15.2. Несвоевременное и неточное представление информации о своей деятельности непосредственному руководителю, Управляющему Клубом.
- 15.3. Нарушение правил охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, правил внутреннего трудового распорядка.
- 15.4. Не соблюдение норм делового общения и поведения с персоналом и Клиентами Клуба.
- 15.5. Необоснованные и некачественные отчеты о своей деятельности, низкое качество обслуживания.
- 15.6. Несоответствие записей в кассовых документах наличным денежным средствам в кассе.
- 15.7. Недостачи и хищения денежных средств.
- 15.8. Получение фальшивых денег и документов, а также неверно оформленных документов.
- 15.9. За совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения – в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством РФ.

15.10. За причинение материального ущерба – в пределах, определенных действующим трудовым, уголовным и гражданским законодательством РФ.

#### 16. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

16.1. Все изменения и дополнения к настоящей должностной инструкции, составляются в письменном виде, являются неотъемлемой частью инструкции.

*С должностной инструкцией ознакомлен (а), один экземпляр получил(а) на руки и обязуюсь хранить его на рабочем месте \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» 20\_\_ г.*