

# Должностная инструкция директора отдела по работе с клиентами

## 1. Общие положения

Директор отдела по работе с клиентами выполняет широкий спектр обязанностей по управлению, контролю и координации деятельности департамента по работе с клиентами, в том числе ведение крупных сделок, обработку заявок, осуществление расчетов с государственными органами под руководством генерального директора.

## 2. Основные функции

**Директор отдела по работе с клиентами:**

1. Выполняет все функции по работе с клиентами или, через подчиненных, осуществляет координацию и контроль за выполнением этих функций.
2. Развивает и поддерживает эффективную работу департамента с помощью подходящих процедур отбора, обучения персонала и распределения задач.
3. Оценивает, продвигает, увольняет сотрудников, дает рекомендации по продвижению и повышению заработной платы.
4. Поддерживает хорошие рабочие отношения.
5. Оказывает содействие подчиненным в решении их повседневных проблем, дает индивидуальные советы.
6. Регулярно отслеживает прогресс в выполнении работы департаментом – даны ли ответы на вопросы, были ли предприняты действия после принятия решений и решены ли проблемы.
7. Руководит совещаниями для того, чтобы решить такие вопросы, как проблемные расчеты и проблемы с качеством.
8. Отвечает за координацию изменений в расписании с продавцами, клиентами и департаментами компании, за своевременную отгрузку продукции, в соответствии с запросами клиента.
9. Обеспечивает клиентам сервис в соответствии с требованиями контракта, включая установку и обучение использованию.
10. Разбирает корреспонденцию клиентов, жалобы и заказы крупных клиентов и все – на управленческом уровне.
11. Руководит разработкой скидок и льгот.
12. Лично контролирует объемы продаж, принимает решения по ценам, находит покупателей, организует транспортировку, решает финансовые вопросы.
13. Управляет ценовой политикой.
14. Руководит осуществлением всех государственных платежей.
15. Соблюдает и поддерживает все государственные стандарты ведения финансовых операций.

## Должностные требования:

Отличное знание продукции. Абсолютное понимание принципов работы с клиентами и процедур, установленных в компании. Способность быть убедительным в общении с клиентами, следование принципу удовлетворения запросов клиента. Способность мотивировать сотрудников и эффективно справляться с проблемами в выполнении работы.