**ДОЛЖНОСТНЫЕ ИНСТРУКЦИИ МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ**

**На Работника возлагается выполнение следующих должностных обязанностей:**

1. участие в решении организационных и хозяйственных задач по поручению непосредственного руководителя;
2. участие в работе по сбору, анализу и систематизации информации о товарах (работах, услугах) Работодателя;
3. поддержание контактов с постоянными заказчиками (покупателями), обеспечение своевременного перезаключения договоров с ними;
4. участие в работе по формированию и ведению корпоративной базы данных заказчиков (покупателей) по поручению непосредственного руководителя.

***Прием и регистрация обращений заказчиков (покупателей):***

1. прием, регистрация и обработка писем (обращений, заказов), поступивших в адрес Работодателя на электронную почту или через социальные сети, мессенджеры;
2. принятие звонков от абонентов, не допуская во время диалога резких высказываний и грубой тональности своей речи;
3. ведение учета источников обращения:

* при поступлении обращений от заказчиков (покупателей), выяснение у обратившегося источника получения информации о Работодателе (интернет-сайт, социальные сети, печатная реклама, рекомендации заказчиков (покупателей) и другие);
* заполнение и регулярное предоставление непосредственному руководителю сводной таблицы в разрезе по источникам обращения, видам работ и категориям заказчиков (покупателей) (корпоративный, частный);

1. обеспечение быстрого реагирования на обращения заказчиков (покупателей):

* консультирование впервые обратившихся заказчиков (покупателей) по интересующим вопросам, предоставление справочной информации о Работодателе, его товарах (работах, услугах), прейскурантах цен, проводимых маркетинговых и иных акциях;
* если вопрос выходит за рамки компетенции Работника, обеспечение связи заказчика (покупателя) с компетентным лицом (директором магазина, супервайзером);

1. принятие и оформление заказов;
2. организация «обратной связи» с заказчиками (покупателями) для получения сведений об уровне удовлетворенности товарами (работами, услугами) Работодателя, в том числе:

* изучение мнения заказчиков (покупателей) в соответствии с утвержденными процедурами (устный опрос, анкетирование и другие методы опроса);
* сбор и обработка претензий, пожеланий заказчиков (покупателей), передача информации непосредственному руководителю в целях своевременного принятия решений по ним;

1. контроль за исполнением поступивших от заказчиков (покупателей) жалоб:

* обратный звонок заказчику (покупателю) на 3-й рабочий день, получение информации об удовлетворенности/ не удовлетворенности решением вопросов по жалобе заказчика (покупателя);
* информирование непосредственного руководителя о возникших проблемах, связанных с получением информации или решением вопроса заказчика (покупателя).

***Принятие и обеспечение исполнения заказов, полученных от покупателей в магазине, а также онлайн-заказов вне магазина, с условием доставки покупателю:***

1. выяснение у заказчиков (покупателей) и анализ первичной информации, имеющей значение для формирования заказа и произведения расчетов, в том числе:

* цели заказа;
* наиболее важные аспекты для заказчика (покупателя) – цена, сроки, качество, гарантийный срок или другие;

1. организация и контроль проведения замеров для выполнения заказа заказчика (покупателя):

* прием заявки на замер;
* предварительное обсуждение с заказчиком (покупателем) объема и содержания планируемых работ;
* получение от заказчика (покупателя) информации о точном адресе объекта и контактных данных заказчика (покупателя), внесение информации в базу данных заказчиков (покупателей);
* согласование с заказчиком (покупателем) даты и времени замера;

1. обсуждение с заказчиком (покупателем) деталей замера, которые могут повлиять на общую стоимость работ:

* необходимость выполнения дополнительных работ, сопутствующих услуг;
* возможные трудности с доставкой (не работает домофон, отсутствует лифт, въезд на территорию по пропускам и другие);
* объем и сложность выполнения работ;

1. уточнение с заказчиком (покупателем) деталей заказа, дополнительных элементов, при необходимости, определение окончательной конфигурации заказа;
2. проведение расчетов стоимости заказа согласно выполненным замерам и согласованными с заказчиком (покупателем) условиями;
3. взаимодействие с заказчиками (покупателями) с момента обращения до момента подписания договора с заказчиком (покупателем):

* предупредительное и вежливое обслуживание заказчиков (покупателей), ознакомление заказчиков (покупателей) с содержанием и качеством товаров (работ, услуг), сроках, стоимости и порядке исполнения заказа;
* оказание заказчикам (покупателям) помощи в выборе товаров, консультирование по вопросам назначения, качества, технических характеристик и эксплуатационных свойств товаров и материалов, применяемых при выполнении работ, их стоимости;
* предложение и показ заказчикам (покупателям) образцов товаров, примеров работ в случаях, когда это приемлемо с учетом специфики заказа;
* предоставление по просьбе заказчика (покупателя) сертификатов и других документов на товары;
* предоставление заказчику (покупателю) исчерпывающей информации по организационным вопросам, связанным с выполнением заказа (порядок выполнения и сдачи-приемки работ, условия доставки и другие);
* выдача товара со склада магазина для комплектации грузов и развозки товара по заявкам покупателей, оформление связанных с этим документом;
* выезд к заказчику (покупателю) совместно с водителем-экспедитором или иным лицом, сопровождающим грузы при доставке покупателям:
* выполнение погрузочно-разгрузочных работ совместно с водителем-экспедитором;
* сопровождение грузоперевозки, контроль соблюдения всех необходимых мероприятий в целях обеспечения сохранности грузов при их транспортировке;
* участие в демонстрации товара заказчику (покупателю);
* решение организационных и коммерческих вопросов с покупателями, в том числе обсуждение возникающих в ходе осмотра товаров вопросов, при необходимости корректировка заказа;
* при выявлении брака незамедлительное уведомление непосредственного руководителя, контроль составления необходимых документов, подтверждающих брак;
* информирование покупателей о правилах эксплуатации приобретаемых товаров, предоставление сопроводительных документов на товары;
* принятие оплаты от покупателей в соответствии с условиями заключенных договоров/ заказов покупателей (принятие наличных денег, принятие оплаты посредством POS-терминала, приложения kaspi);
* выдача покупателям чеков и иных документов, подтверждающих оплату;
* передача наличных денег в кассу магазина с подписанием соответствующих документов, подтверждающих передачу денег;
* внесение данных о проданных товарах в программу электронной обработки учетных данных «1 С Предприятие»;
* сверка с финансовой службой платежей по заключенным договорам и проданным товарам;
* обеспечение заключения договоров с заказчиками (покупателями) в соответствии с утвержденными Работодателем бизнес-процессами и процедурами, если это предполагается с учетом специфики заказа в том числе:
* проведение предварительных переговоров по предмету и существенным условиям договора;
* сбор необходимых документов для заключения договора, подготовка обоснований и расчетов к ним согласно предоставленным замерам;
* определение условий договора: выбор вида договора, определение предмета договора, стоимости, порядка и формы расчетов по договору, определение порядка исполнения обязательств по договору;
* подготовка проекта договора и относящихся к нему документов с учетом специфики работ/ услуг (спецификаций, смет расходов и других);
* проведение предварительной оценки проекта договора и относящейся к нему документации на предмет наличия у Работодателя необходимых трудовых и иных ресурсов для обеспечения выполнения договорных обязательств, целесообразности заключения договора, его соответствия целям, производственным и экономическим интересам Работодателя, а также рисков, связанных с заключением и исполнением договора;
* проверка и визирование проекта договора и относящейся к нему документации;
* проведение процедуры согласования (визирования) и подписания договора уполномоченными лицами Работодателя и заказчика (покупателя), согласование взаимных разногласий;
* обмен экземплярами подписанных договоров и относящихся к ним документов с контрагентами;
* передача подписанных договоров и относящихся к ним документов в финансовую службу, для регистрации, учета и хранения.

***Организационное обеспечение торгово-закупочной деятельности магазина:***

1. работа в программе 1С Предприятие;
2. работа в платформе Битрикс 24;
3. работа с ТСД;
4. принятие товаров для продажи через магазин:

* принятие товаров со склада и размещение в подсобных помещениях магазина;
* проверка принимаемых товаров по качеству, количеству, комплектности, ассортименту, проверка наличия и соответствия установленным требованиям относящейся к товарам документации;
* в случае обнаружения недостатков (дефектов) или недостачи товаров информирование об этом непосредственного руководителя, оформление дефектных актов и накладных на возврат товаров.

1. расстановка и пополнение товара в торговом зале и подсобных помещениях магазина:

* размещение и выкладка товаров по группам, видам с учетом товарного соседства, частоты спроса, удобства работы;
* контроль наличия товаров в торговом зале, при необходимости пополнение товаров;
* контроль за отсутствием на торговых стеллажах свободных мест (в случае отсутствия какого-либо товара, его место на стеллаже должно быть заполнено соседним товаром в достаточном количестве);

1. проверка качества товаров, выставленных в торговом зале, контроль наличия маркировки, ценников на товарах, их соответствия установленным нормативным требованиям и внутренним правилам Работодателя;
2. оформление мест продажи, установка специального торгового оборудования по поручению непосредственного руководителя;
3. контроль за сохранностью товара, находящегося в магазине;
4. контроль наличия всех ценников на продукции
5. ведение учетно-отчетной документации по товару;
6. участие в проведении инвентаризации товара;
7. участие в съемках и в подготовительных работах рекламных роликов
8. обеспечение чистоты и порядка в магазине:

* проведение ежедневной влажной уборки помещений и уборки прилегающей территории;
* участие в проведении генеральных уборок помещений и прилегающей территории по графику, определенному непосредственным руководителем.

***Работа с покупателями в торговом зале магазина:***

1. добросовестное и вежливое обслуживание покупателей, создание необходимых условий для выбора товара;
2. контроль за соблюдением правил торговли;
3. предложение и показ товаров покупателям, предоставление информации о товаре (дата изготовления, изготовитель, размеры, технические и качественные характеристики);
4. оказание покупателям помощи в выборе товаров;
5. предоставление возможности покупателю осмотреть предлагаемый товар, провести примерку товара, проверку свойств или демонстрацию товара, если это не исключено ввиду характера товара;
6. полная предпродажная подготовка товаров, в том числе:

* проверка наименования, количества, комплектности, сортности, цены, соответствия маркировки товара;
* осмотр внешнего вида, комплектование товара;
* проверка эксплуатационных свойств товара и другие необходимые действия;

1. консультирование покупателей о правилах ухода за товарами, о ценах, о взаимозаменяемых и сопутствующих товарах;
2. упаковка товара, подготовка к отгрузке, выдача покупки покупателю;
3. внесение данных о покупке в программу электронной обработки учетных данных «1 С Предприятие»;
4. обмен/ замена товаров в соответствии с законодательством о защите прав потребителей и внутренними правилами Работодателя, оформление связанных с этим документом.

**На Работника также возлагается выполнение других функций, определенных внутренними нормативными документами Работодателя, выполнение отдельных заданий и поручений непосредственного и вышестоящих руководителей, непосредственно связанных с реализацией целей и задач Работодателя и выполнением Работником своих профессиональных обязанностей.**

1. **При выполнении своих должностных обязанностей Работник обязан:**
2. добросовестно выполнять свои должностные обязанности (трудовую функцию) в соответствии с трудовым договором и настоящей должностной инструкцией;
3. соблюдать требования действующего законодательства и внутренних нормативных документов Работодателя по вопросам выполняемой работы;
4. при общении с заказчиками (покупателями) иметь опрятный внешний вид, следить за речью, не допускать во время диалога повышение тональности речи, грубых и резких высказываний;
5. бережно относиться к вверенному ему товару и другому имуществу, не допускать его повреждения, порчи или ухудшения состояния;
6. регулярно производить наружный осмотр и проверку технического состояния товара;
7. принимать необходимые меры по сохранности материальных ресурсов, находящихся в его ведении, рационально использовать материальные ресурсы в соответствии с их целевым назначением;
8. принимать необходимые меры по сохранности используемой им и/или находящейся в его ведении служебной документации и конфиденциальной информации и предотвращению несанкционированного доступа к ней третьих лиц, строго соблюдать требования внутренних нормативных документов Работодателя по вопросам информационной безопасности;
9. соблюдать трудовую дисциплину, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты;
10. оперативно информировать непосредственного руководителя о ходе выполняемой работы, предоставлять отчеты о выполняемой работе по форме и стандартам, установленным Работодателем;
11. незамедлительно информировать непосредственного руководителя, а при его отсутствии или не принятии им мер, вышестоящего руководителя:

* о случаях хищения, утраты, порчи или иного повреждения товара и имущества магазина;
* при возникновении необходимости в каких-либо документах, средствах, материалах или ресурсах для надлежащего выполнения своих должностных обязанностей;
* при возникновении любых нештатных ситуаций или проблем, затрудняющих либо делающих невозможным выполнение своих должностных обязанностей или отдельных задач;
* о любых запросах информации (устных или письменных) органами государственного контроля и надзора;
* о любых (в том числе возможных) проблемах во взаимоотношениях с работниками и третьими лицами, с целью совместного обсуждения возникающих проблем и вопросов, выработки приемлемых решений и предотвращения возможных конфликтов.

1. **Работнику запрещается:**
2. передавать, предоставлять третьим лицам в любой форме и на любых носителях информации материалы и документацию, касающиеся выполняемой работы, имеющие конфиденциальный характер, без предварительного согласования в установленном порядке с непосредственным или вышестоящим руководителем;
3. предоставлять работникам и должностным лицам Работодателя не относящиеся к их компетенции документы и информацию, находящиеся в ведении Работника, имеющие конфиденциальный характер;
4. выносить компьютеры, ноутбуки и другие средства электронной обработки информации, а также документы на бумажных или электронных носителях информации, имеющие конфиденциальный характер, за пределы помещений Работодателя без разрешения непосредственного или вышестоящего руководителя;
5. получать лично или через посредника материальное вознаграждение в виде денег, подарков и иных материальных благ от работников и других лиц за выполнение Работником действий, если такие действия входят в состав его должностных обязанностей либо если он в силу должностного положения может способствовать таким действиям, а равно за общее покровительство или попустительство по работе;
6. при взаимодействии с покупателями:

* вносить изменения в условия заказа покупателя, в том числе изменять срок доставки, цену, количество и ассортимент товаров;
* совершать от имени Работодателя любые юридические или фактические действия, не предусмотренные настоящей должностной инструкцией и доверенностью, выданной Работодателем, в том числе заключать с покупателями договоры и иные соглашения;
* выставлять покупателям счета за какие-либо дополнительные услуги (доставку, упаковку и другие), получать от покупателей оплату или иные выгоды за любые услуги или предоставление покупателям неправомерных преимуществ;
* принимать от покупателя деньги в оплату товаров, превышающие сумму заказа (с учетом скидки), указанную в товаросопроводительных документах;
* принимать от покупателей оплату без чеков или иных документов, подтверждающих получение денег;
* указывать ложные данные покупателя (ФИО, контактный телефон, адрес).

1. Работник проверяет на соответствие все документы, касающиеся выполняемой им работы, и визирует документы в соответствии с правилами организации и ведения документооборота Работодателя.