

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНО ДПО «Международная

Школа Дизайна – XXI век»

Лазарева Н.Н.

29.03.2016 г.



ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

**Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования
«Международная Школа Дизайна – XXI век»**

1. Общие положения

- 1.1. Отдел по работе с клиентами является структурным подразделением АНО ДПО «Международная Школа Дизайна – XXI век» (далее – Организация).
- 1.2. Отдел по работе с клиентами формируется, реорганизуется и ликвидируется приказом руководителя Организации.
- 1.3. Основной целью деятельности Отдела по работе с клиентами является осуществление приносящей доход деятельности в соответствии с Уставом Организации.
- 1.4. Отдел по работе с клиентами возглавляет руководитель отдела по работе с клиентами.
- 1.5. Руководитель отдела по работе с клиентами принимается и освобождается от должности приказом руководителя Организации.
- 1.6. Руководитель отдела по работе с клиентами подчиняется руководителю Организации.
- 1.7. Отдел по работе с клиентами в своей работе руководствуется:
 - законодательными актами Российской Федерации и нормативно-правовыми документами, регламентирующими деятельность Отдела по работе с клиентами;
 - Уставом Организации;
 - Правилами внутреннего трудового распорядка;
 - приказами и распоряжениями руководителя Организации;
 - настоящим Положением;
 - иными локальными нормативными актами Организации;
 - правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной безопасности.

2. Задачи Отдела по работе с клиентами

- 2.1. Реализация стратегии продаж образовательных услуг.
- 2.2. Продвижение образовательных услуг на рынок.
- 2.3. Поиск и привлечение потенциальных клиентов.

3. Функции Отдела по работе с клиентами

- 3.1. Участие в составлении перспективных и текущих планов реализации образовательных услуг.
- 3.2. Участие в разработке ценовой политики, схем скидок.
- 3.3. Поиск и сопровождение клиентов, обработка входящих заявок.

- 3.4. Привлечение новых клиентов и поддержание отношений с постоянными клиентами.
- 3.5. Ведение и расширение клиентской базы данных.
- 3.6. Ведение документооборота, в том числе работа с договорами и финансовыми документами.
- 3.7. Контроль за реализацией образовательных услуг.
- 3.8. Обеспечение своевременного поступления оплаты за образовательных услуги.
- 3.9. Ведение клиентской базы данных.
- 3.10. Рассмотрение поступающих жалоб и пожеланий клиентов, подготовка ответов на них.
- 3.11. Изучение рыночной конъюнктуры на оказываемые Организацией образовательные услуги.
- 3.12. Информирование отдела маркетинга, рекламы и PR о предпочтениях потребителей образовательных услуг.
- 3.13. Принятие мер по своевременному заключению договоров с потребителями услуг.
- 3.14. Участие в открытых мероприятиях, проводимых Организацией, по продвижению образовательных услуг.
- 3.15. Поддержание и развитие конкурентных преимуществ Организации.
- 3.16. Ведение отчетности по деятельности подразделения.
- 3.17. Реализация политики Организации в области качества.
- 3.18. Проведение мониторинговых и контрольных операций по оценке качества рабочих процессов и их результатов по распоряжению руководителя Организации.
- 3.19. Предоставление и контроль информации для размещения на корпоративном сайте Организации в сети Интернет.
- 3.20. Подготовка предложений по улучшению материальной базы, повышению качества управления, расширению спектра и качества образовательных услуг.

4. Структура Отдела по работе с клиентами

- 4.1. Структура и штатное расписание Отдела по работе с клиентами утверждается руководителем Организации в соответствии с задачами, стоящими перед Отделом.
- 4.2. Должностные инструкции работников Отдела по работе с клиентами разрабатываются руководителем Отдела по работе с клиентами и утверждаются руководителем Организации. Распределение обязанностей между работниками Отдела по работе с клиентами осуществляется руководителем Отдела по работе с клиентами в соответствии с должностными инструкциями и настоящим Положением.
- 4.3. Руководитель Отдела по работе с клиентами организует свою работу в соответствии с настоящим Положением, должностными инструкциями каждого работника и локальными нормативными актами Организации по направлениям деятельности Отдела по работе с клиентами.

5. Полномочия Отдела по работе с клиентами

- 5.1. Запрашивать в рамках своих полномочий в других структурных подразделениях Организации документы и информацию, необходимые для выполнения возложенных функций.
- 5.2. Требовать соблюдения установленных норм, правил, инструкций по вопросам компетенции Отдела по работе с клиентами.
- 5.3. Давать указания по исправлению недостатков и устранению нарушений по вопросам компетенции Отдела по работе с клиентами.
- 5.4. Вносить на рассмотрение руководства Организации предложения по повышению эффективности деятельности Организации.
- 5.5. Согласовывать подготовленные структурными подразделениями Организации проекты документов по вопросам, входящим в компетенцию Отдела по работе с клиентами.
- 5.6. Вносить предложения по изменению структуры Отдела по работе с клиентами, а также настоящего Положения.

- 5.7. Проводить в установленном порядке совещания по вопросам, относящимся к компетенции Отдела по работе с клиентами.
- 5.8. Знакомиться с проектами решений руководства Организации, касающихся работы Отдела по работе с клиентами.

6. Взаимодействия с другими структурными подразделениями

- 6.1. Для реализации поставленных задач и выполнения функций Отдел по работе с клиентами взаимодействует со структурными подразделениями Организации по следующим вопросам:
 - 6.1.1. С руководителем Организации:
 - определения стратегии продаж на будущий период, разработки планов продаж;
 - разработки и вывода на рынок новых образовательных продуктов;
 - отчетности о продажах;
 - трудовой дисциплины, применения к работникам мер поощрения и взыскания, привлечения к материальной ответственности;
 - мотивации персонала Отдела по работе с клиентами.
 - 6.1.2. С Бухгалтерией:
 - разработки и согласования договоров и иных документов по сделкам продаж;
 - взыскания дебиторской задолженности;
 - учета реализованных услуг.
 - 6.1.3. С Отделом маркетинга, рекламы и PR:
 - совместного проведения открытых мероприятий с целью продвижения образовательных услуг Организации;
 - изучения спроса и предложения;
 - изучения сведений о конкурентоспособности образовательных услуг Организации.
 - 6.1.4. С Учебной частью:
 - передачи сведений о принятых на обучение клиентов Организации;
 - нагрузки преподавателей и загрузки аудиторий с целью определения ресурсов Организации перед продажей образовательных услуг.

7. Ответственность

- 7.1. Ответственность за ненадлежащее исполнение обязанностей Отдела по работе с клиентами несет руководитель отдела по работе с клиентами.
- 7.2. Степень ответственности других работников устанавливается должностными инструкциями.
- 7.3. Руководитель Отдела по работе с клиентами несет персональную ответственность за:
 - невыполнение планов продаж;
 - предоставление недостоверных сведений по вопросам, входящим в его компетенцию;
 - несоответствия законодательству подписываемых документов;
 - составления, утверждения и предоставления недостоверной отчетности;
 - несвоевременную и/или некачественную подготовку документов, связанных с деятельностью Отдела по работе с клиентами;
 - допущение использования информации сотрудниками Отдела по работе с клиентами в неслужебных целях;
 - несоблюдение работниками Отдела по работе с клиентами трудовой дисциплины;
 - разглашение конфиденциальной информации о деятельности Организации;
 - несоблюдение сохранности имущества, находящегося в Отделе по работе с клиентами.