**C:\Users\Сергей\Downloads\logo.png**

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.В.Игохин

**Должностная инструкция**

**менеджера по продажам**

**Ценный конечный продукт (ЦКП):** обеспечить приход клиента в клуб для покупки абонемента

**Главная статистика (ГС)**: выполнение плана по гостям и оттоку

**Цель должности:**

1. Привлечение клиентов
2. Увеличение коэффициента конверсии заявка-гость
3. Взаимодействие с СММ менеджером
4. Продвижение членской карты
5. Сокращение оттока
6. Обеспечение условий клиенту к покупке абонемента
7. Консультация клиента

**Организационная структура:**

**1. Общие положения**

1.1. Менеджер по продажам относится к категории специалистов.  
1.2. Менеджер по продажам назначается на должность и освобождается от нее приказом генерального директора Компании по представлению директора по продажам  
1.3. Менеджер по продажам подчиняется непосредственно директору по продажам   
1.4. На время отсутствия менеджера по продажам его права и обязанности переходят к другому должностному лицу, о чем объявляется в приказе по организации.

**2. Должностные обязанности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| % необходимого времени | | **2.1. Ключевые задачи** | Ответственность за несоблюдение задачи |
| 30% | | ***2.1.1. Выполнение общего плана отдела*** |  |
|  | | Перевыполнить личные показатели  Качество исполнения: перевыполненный личный и общий план клуба  Срок исполнения: еженедельно  Центр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Пониженный коэффициент |
| 30% | | ***2.1.2. Привлечение клиентов*** |  |
|  | | Осуществлять «холодные» и «теплые» звонки  Качество исполнения: соблюдение стандартов холодных звонков.  Срок исполнения: ежедневно.  Центр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Красная карточка |
|  | | Обеспечить активную работу с потенциальными клиентами: выявлять потребность, вести учет клиентов в зависимости от целевой аудитории  Срок исполнения: ежедневно  Качество исполнения: соблюдает коэффициент конверсии заявка/гость  Центр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Красная карточка |
|  | | Подготавливать коммерческие предложения клиентам в зависимости от целевой аудитории  Срок исполнения: постоянно  Качество исполнения: сформированное «продажное» коммерческое предложение  Центр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Желтая карточка |
|  | | Осуществлять увеличение клиентской базы  Срок исполнения: ежедневно  Качество исполнения: Ведет базу и соблюдает коэффициент конверсии  Центр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Желтая карточка |
|  | | Отработать заявку с сайта  Срок исполнения: ежедневно  Качество исполнения: потенциальный клиент приглашен в клуб  Центр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Красная карточка |
|  | | Осуществлять обзвон клиентов временно не посещающих, а так же не посещающих клуб (неактивные клиенты).  Срок исполнения: ежедневно  Качество исполнения: выполнение плана по оттоку  Центр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Красная карточка |
|  | | Записывать клиентов из оттока на все дополнительные услуги клуба, вовремя доносить до клиентов все важные изменения в работе клуба, собирать пожелания клиентов, и быстро на них реагировать  Качество исполнения: оповещенные клиенты  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Красная карточка |
|  | | Консультировать клиентов по вопросам наличия имеющихся услуг, проводимым специальным акциям, наличием бонусных программ и т.д  Качество исполнения: проконсультированные клиенты  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Красная карточка |
|  | | Знать описание групповых занятий проходящих в клубе  Срок исполнения: постоянно  Качество исполнения: проявленные знания при аттестации.  Центр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Красная карточка |
| 20% | | ***2.1.3.Работа в ЕRР*** |  |
|  | | Внести всю информацию по клиенту в программу ERP  Качество исполнения: своевременно внесенная корректная информация по клиентам  Срок исполнения: ежедневно  Центр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Красная карточка |
| 5% | | ***2.1.4.Заполнить статистики*** |  |
|  | | Внести все статистические данные: показатели выполнения плана за неделю, ключевые показатели эффективности  Качество исполнения: своевременно внесенные корректные данные  Срок исполнения: ежедневно, еженедельно, ежемесячно  Центр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Желтая карточка |
| 5% | | ***2.1.5. Составить карточку продукта*** |  |
|  | Внести достоверную информацию по выполнению личных показателей  Качество исполнения: своевременно внесенные данные по показателям  Срок исполнения: до 3-го числа каждого месяца  Центр отчетности: директор по продажам и маркетингу | | Желтая карточка |
| 10% | | **2.2.Сопутствующие задачи:** |  |
|  | | * 2.2.1. Осуществлять мониторинг цен конкурентов ближайших клубов * Срок исполнения: ежемесячно до 5 числа. * Качество исполнения: знание цен конкурентов и условий * Центр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Желтая карточка |
|  | | 2.2.2. Иметь широкий кругозор и умеет поддержать любой разговор  Срок исполнения: постоянно  Качество исполнения: знание техники продаж и стандартов работы с клиентом.  Центр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Желтая карточка |
|  | | 2.2.3. Принимать меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций, рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов  Качество исполнения: нивелированная ситуация  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Желтая карточка |
| % необходимого времени | | **2.3. Дополнительные обязанности**  перечень задач, действий и процессов, по которым разделяется ответственность совместно с другими работниками Подразделения и других Подразделений, за исключением прямых руководителей и подчиненных. |  |
| По мере необходимости | | 2.3.1. Выполнять отдельные служебные поручения своего непосредственного руководителя | Желтая карточка |
| По мере необходимости | | 2.3.2. Уметь оказать первую медицинскую помощь пострадавшему | Желтая карточка |
| По мере необходимости | | 2.3.3. Участвовать в программе адаптации стажеров, в подготовке стажеров к аттестации | Желтая карточка |
| По мере необходимости | | 2.3.4. Разносить рекламную продукцию по требованию руководства, участвовать в промо акциях | Желтая карточка |
| По мере необходимости | | 2.3.5. Участие в вечеринках, конкурсах, семинарах, акциях, спортивных мероприятиях | Желтая карточка |
| Еженедельно, не в ущерб рабочему процессу | | 2.3.6. Посещает тренировки не менее трех раз в неделю | Желтая карточка |

**3. Права менеджера по продажам**

Менеджер по продажам имеет право:  
3.1. Знакомиться с решениями руководства организации, касающимися его деятельности.  
3.2. Представлять руководству предложения по совершенствованию своей работы и работы компании.  
3.3. Информирует руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимает меры к их ликвидации.  
3.4.Сообщать своему непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе своей деятельности недостатках и вносить предложения по их устранению.  
3.5. Требовать от руководства создания нормальных условий для выполнения служебных обязанностей.  
3.6. Принимать решения в пределах своей компетенции.

**4. Ответственность менеджера по продажам**

Менеджер по продажам несет ответственность:  
4.1. За невыполнение и/или несвоевременное, халатное выполнение своих должностных обязанностей.

4.2. За качество консультирования, и обслуживания клиентов фитнес клуба.  
4.3. За несоблюдение действующих стандартов, инструкций, приказов и распоряжений по сохранению коммерческой тайны и конфиденциальной информации.  
4.4. За нарушение правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, правил техники безопасности и противопожарной безопасности.

**Профиль**

*Профессиональные качества*:

* Среднее или Высшее образование
* Знания техники продаж
* Знания по спортивному питанию, тренировкам
* Способность к анализу

*Личные качества*:

* Высокая ответственность
* Высокие коммуникационные навыки
* Стрессоустойчивость
* Проявление инициативы
* Ориентация на результат
* Возраст – не младше 23 лет

*Ключевые показатели эффективности*:

* Увеличение коэффициента конверсии заявка-гость
* Сокращение оттока