****

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 показателиКачество исполнения: перевыполненный личный и общий план клубаСрок исполнения: еженедельноЦентр 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 аудиторииСрок исполнения: ежедневноКачество исполнения: соблюдает коэффициент конверсии заявка/гостьЦентр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Красная карточка |
|  | Подготавливать коммерческие предложения клиентам в зависимости от целевой аудиторииСрок исполнения: постоянноКачество исполнения: сформированное «продажное» коммерческое предложениеЦентр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Желтая карточка |
|  | Осуществлять увеличение клиентской базыСрок исполнения: ежедневноКачество исполнения: Ведет базу и соблюдает коэффициент конверсииЦентр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Желтая карточка |
|  | Отработать заявку с сайтаСрок исполнения: ежедневноКачество исполнения: потенциальный клиент приглашен в клубЦентр 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 оттокуЦентр 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 реагироватьКачество исполнения: оповещенные клиентыСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Красная карточка |
|  | Консультировать клиентов по вопросам наличия имеющихся услуг, проводимым специальным акциям, наличием бонусных программ и т.дКачество исполнения: проконсультированные клиентыСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Красная карточка |
|  | Знать описание групповых занятий проходящих в клубеСрок исполнения: постоянноКачество 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 ERPКачество исполнения: своевременно внесенная корректная информация по клиентамСрок исполнения: ежедневноЦентр 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 эффективностиКачество исполнения: своевременно внесенные корректные данныеСрок исполнения: ежедневно, еженедельно, ежемесячноЦентр отчетности: директор по продажам и маркетингу | Желтая карточка |
| 5% | ***2.1.5. Составить карточку продукта*** |  |
|  | Внести достоверную информацию по выполнению личных показателейКачество исполнения: своевременно внесенные данные по показателямСрок исполнения: до 3-го числа каждого месяцаЦентр 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 разговорСрок исполнения: постоянноКачество 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 клиентовКачество исполнения: нивелированная ситуацияСрок исполнения: постоянноЦентр 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