**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

**менеджера по работе с ключевыми клиентами**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая должностная инструкция определяет функциональные, должностные обязанности, права и ответственность менеджера по работе с ключевыми клиентами.

1.2. На должность менеджера по работе с ключевыми клиентами

назначается лицо, удовлетворяющее следующим требованиям к образованию и обучению:

- высшее образование – магистратура. специалитет;

- профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки, программы повышения квалификации:

- опыт работы в продажах – не менее 3 лет.

**1.3. Менеджер по работе с ключевыми клиентами должен знать:**

1. Методы поиска информации об условиях использования и возможностях продаваемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.
2. Основы инфокоммуникационных технологий.
3. Технические характеристики и отличительные особенности продаваемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.
4. Отечественные и зарубежные производители инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих и направления (типы) выпускаемой ими продукции.
5. Продукция отечественных и зарубежных производителей, аналогичная продаваемым инфокоммуникационным системам и (или) их составляющим.
6. Законодательство Российской Федерации в области лицензирования и поставки программного обеспечения, продажи компьютерного оборудования.
7. Правила работы с системами управления взаимоотношениями с клиентами.
8. Инструкции по подготовке, обработке и хранению отчетных материалов.
9. Основы бухгалтерского учета, первичная бухгалтерская документация и правила ее составления и оформления.
10. Назначение и правила использования компьютерных программ и баз данных для учета и управления в организации.
11. Назначение и правила использования компьютерного и офисного оборудования.
12. Основные технические характеристики, преимущества и недостатки продукции мировых и российских производителей инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.
13. Подробные технические характеристики и отличительные особенности продаваемой продукции.
14. Законодательство Российской Федерации в области лицензирования и поставки программного обеспечения, продажи компьютерного оборудования.
15. Отраслевые и локальные нормативные правовые акты, действующие в организации.
16. Модели продаж инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.
17. Методы и инструменты поиска информации.
18. Этика конкурентной разведки в области продаж инфокоммуникационных систем.
19. Принципы эффективной работы системы управления взаимоотношениями с клиентами.
20. Методы сопровождения баз данных.
21. Правила деловой переписки и делового общения.
22. Основы (принципы) управления проектом.
23. Современные методы проектного управления.
24. Специализированные компьютерные программы по управлению комплексными проектами.
25. Основные участники инфокоммуникационного рынка.
26. Основы бухгалтерского учета и составления бюджета.
27. Законодательство Российской Федерации в области лицензирования и поставки программного обеспечения, продажи компьютерного оборудования.
28. Подробные технические характеристики и отличительные особенности продаваемой продукции.
29. Основные технические характеристики, преимущества и недостатки продукции мировых и российских производителей инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.
30. Отраслевые и локальные нормативные правовые акты, действующие в организации.
31. Основы менеджмента организации.
32. Методы продаж современных инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.
33. Основы методов анализа и прогнозирования продаж.

**1.4. Менеджер по работе с ключевыми клиентами должен уметь:**

1. Применять системы управления взаимоотношениями с клиентами при подготовке консультаций по использованию и возможностям инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.
2. Искать и систематизировать информацию об условиях использования и возможностях продаваемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.
3. Подготавливать и проводить презентации по использованию продаваемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.
4. Проводить демонстрации инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.
5. Сопоставлять отечественные и зарубежные инфокоммуникационные системы и (или) их составляющие.
6. Анализировать предложения поставщиков инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.
7. Применять компьютерное и офисное оборудование для сопровождения консультации клиентов.
8. Работать с базой данных партнеров и клиентов.
9. Осуществлять поиск информации по клиентам и партнерам.
10. Вести деловые переговоры.
11. Вести учетную документацию по продажам инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.
12. Применять систему управления ресурсами организации для сопровождения цикла продаж.
13. Оформлять первичную бухгалтерскую документацию с помощью бухгалтерских программ.
14. Искать новые каналы сбыта.
15. Вести деловые переговоры и деловую переписку с потенциальными клиентами.
16. Выявлять потребности клиента в процессе переговоров.
17. Систематизировать информацию о каналах сбыта и о решениях по продаже.
18. Сопровождать развитие системы управления взаимоотношениями с клиентами.
19. Вести конкурентную разведку в части, касающейся методов и каналов организации продаж.
20. Осуществлять поиск информации о потенциальных проектах по продаже инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.
21. Обрабатывать и анализировать поступающую информацию о ходе реализации проекта продажи инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.
22. Обеспечивать выполнение проекта в срок, в рамках выделенных средств, в соответствии с техническим заданием.
23. Управлять сотрудниками структурных подразделений, вовлеченными в проект по продаже и сопровождению инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.
24. Составлять бюджет проекта по продаже и сопровождению инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.
25. Применять системы поддержки управления проектами в соответствии с выбранным методом управления.

1.5. Менеджер по работе с ключевыми клиентами назначается на должность и освобождается от должности приказом директора в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6. Менеджер по работе с ключевыми клиентами подчиняется заместителю директора и начальнику подразделения.

**2. Трудовые функции**

**В рамках обобщенной функции по организации поставок нетиповых и комплексных решений по инфокоммуникационным системам и (или) их составляющим специалист выполняет следующие трудовые функции:**

2.1. Проведение консультаций по использованию и возможностям инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.

2.2. Контроль всего цикла продаж инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.

2.3. Развитие каналов сбыта и базы данных решений по продаже инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.

2.4. Управление проектами по поставкам инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.

2.5…..

**3. Должностные обязанности**

**3.1. В рамках трудовой функции, указанной в п. 2.1 настоящей должностной инструкции:**

3.1.1. Презентация клиентам инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.

3.1.2. Ведение деловой переписки с клиентами и партнерами по использованию инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.

3.1.3. Ведение деловых переговоров по использованию инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.

3.1.4. Консультирование клиентов и партнеров по характеристикам новых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.

3.1.5. Консультирование по условиям продажи и ценам, условиям лицензирования программного обеспечения, условиям оказания послепродажной технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.

**3.2. В рамках трудовой функции, указанной в п. 2.2 настоящей должностной инструкции:**

3.2.1. Прием и обработка входящих обращений от клиентов и партнеров.

3.2.2. Заключение договоров с партнерами и клиентами по продаже и сопровождению инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.

3.2.3. Ведение договоров с партнерами и клиентами по продаже и сопровождению инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.

3.2.4. Ведение переговоров с поставщиками и производителями инфокоммуникационных систем и /или их составляющих.

3.2.5. Информирование о поступлении продукции на склад, об отгрузке (поставке) товара.

3.2.6. Проверка наличия дебиторской задолженности.

3.2.7. Выставление счетов, оформление актов, накладных и счетов-фактур.

3.2.8. Контроль отгрузки (поставки) проданных инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.

**3.3. В рамках трудовой функции, указанной в п. 2.3 настоящей должностной инструкции:**

3.3.1. Поиск новых каналов сбыта инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.

3.3.2. Организация продаж инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих в новых каналах.

3.3.3. Помощь менеджерам по реализации типовых решений в развитии новых направлений сбыта.

3.3.4. Сбор и анализ доступной информации о каналах продаж и типовых решениях по продаже у конкурентов.

3.3.5. Ведение базы данных решений по продаже инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.

**3.4. В рамках трудовой функции, указанной в п. 2.4 настоящей должностной инструкции:**

3.4.1. Привлечение необходимых департаментов в проект по продаже и сопровождению инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.

3.4.2. Постановка задач сотрудникам, принимающим участие в комплексном проекте по продаже инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, и контроль их исполнения.

3.4.3. Управление бюджетом комплексного проекта по продаже и сопровождению инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.

3.4.4. Ведение переговоров с поставщиками и производителями инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.

3.4.5. Поиск и анализ поступающей информации о рынке инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих.

**3.5. В рамках трудовой функции, указанной в п. 2.5 настоящей должностной….**

**3.6.** ……… (другие обязанности)

**4. Права**

**Менеджер по работе с ключевыми клиентами имеет право:**

4.1. Запрашивать и получать необходимую информацию, а также материалы и документы, относящиеся к вопросам деятельности диспетчера контактного центра.

4.2. Повышать квалификацию, проходить переподготовку (переквалификацию).

4.3. Вступать во взаимоотношения с подразделениями сторонних учреждений и организаций для решения вопросов, входящих в компетенцию диспетчера контактного центра.

4.4. Принимать участие в обсуждении вопросов, входящих в его функциональные обязанности.

4.5. Вносить предложения и замечания по вопросам улучшения деятельности на порученном участке работы.

4.6. Обращаться в соответствующие органы местного самоуправления или в суд для разрешения споров, возникающих при исполнении функциональных обязанностей.

4.7. Пользоваться информационными материалами и нормативно-правовыми документами, необходимыми для исполнения своих должностных обязанностей.

4.8. Проходить в установленном порядке аттестацию.

**5. Ответственность**

**Менеджер по работе с ключевыми клиентами несет ответственность за:**

5.1. Неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих функциональных обязанностей.

5.2. Невыполнение распоряжений и поручений заместителя председателя правления - директора Учреждения.

5.3. Недостоверную информацию о состоянии выполнения порученных заданий и поручений, нарушении сроков их исполнения.

5.4. Нарушение правил внутреннего трудового распорядка, правила противопожарной безопасности и техники безопасности, установленных в Учреждении.

5.5. Причинение материального ущерба в пределах, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

5.6. Разглашение сведений, ставших известными в связи с исполнением должностных обязанностей.

За вышеперечисленные нарушения менеджер по работе с ключевыми клиентами

может быть привлечен в соответствии с действующим законодательством в зависимости от тяжести проступка к дисциплинарной, материальной, административной, гражданской и уголовной ответственности.

Настоящая должностная инструкция разработана в соответствии с положениями (требованиями) Трудового кодекса Российской Федерации от 30.12.2001 г. № 197 ФЗ (ТК РФ) (с изменениями и дополнениями), **Профессиональный стандарт 06.029 "Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем", утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 29 сентября 2020 года N 679н** и иных нормативно–правовых актов, регулирующих трудовые отношения.

Должность составителя

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(личная подпись) (ФИО)

Согласовано

Должность

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(личная подпись) (ФИО)

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202 \_\_ г.

С должностной инструкцией, экземпляр которой будет находиться на рабочем месте в служебном кабинете специалиста по персоналу Учреждения, ознакомлен

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г.

(личная подпись) (ФИО)