



Учебный центр
имени

Н.П. Бехтеревой

Приложение к Приказу Директора № 01/003/2023-ОП от 09.01.2023

УТВЕРЖДАЮ

Директор
ООО «Учебный Центр
имени Н.П.БЕХТЕРЕВОЙ»

Хетрик С.В.



ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕ ПРОДАЖ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

Санкт-Петербург, 2023 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Отдел продаж и взаимодействия с клиентами (далее – «Отдел») является структурным подразделением общества с ограниченной ответственностью «Учебный Центр имени Н.П. Бехтеревой» (далее – Учебный центр).
- 1.2. Настоящее Положение регламентирует деятельность Отдела, определяет его задачи, функции, права и обязанности работников, порядок организации работы, реорганизации и ликвидации Отдела.
- 1.3. Отдел в своей работе руководствуется Законодательством Российской Федерации, Уставом и локальными нормативными актами Учебного центра, а также настоящим Положением.
- 1.4. Контроль и координацию деятельности Отдела осуществляет Директор в соответствии с установленным в Учебном центре распределением обязанностей.
- 1.5. Структура, численность и штатное расписание Отдела, изменения в структуру, численность и штатное расписание утверждаются Директором Учебного центра.
- 1.6. Трудовые обязанности работников Отдела, условия их труда определяются трудовыми договорами, заключаемыми с каждым работником, Правилами внутреннего распорядка и иными локальными актами Учебного центра, а также должностными инструкциями работников Отдела.
- 1.7. Должностные инструкции работников Отдела утверждаются Директором, в соответствии с установленным в Учебном центре распределением обязанностей.
- 1.8. К документам Отдела имеют право доступа, помимо его работников, лица, уполномоченные Директором для проверки деятельности Отдела, а также иные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 1.9. Настоящее Положение, а также вносимые в него изменения и дополнения утверждаются приказом Директора.

2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ОТДЕЛА

- 2.1. Основными задачами отдела являются:
 - обеспечение качественного и рационального предоставления услуг по образовательной деятельности в рамках своих функциональных обязанностей при взаимодействии с потенциальными клиентами и слушателями Учебного центра;
 - информационное обеспечение слушателей Учебного центра;
 - изучение конъюнктуры рынка образовательных услуг;
 - планирование и прогнозирование продаж услуг;
 - обеспечение выполнения плана продаж Учебного центра.

3. ФУНКЦИИ ОТДЕЛА

В соответствии с возложенными на него задачами отдел осуществляет следующие функции:

- Взаимодействует со слушателями по всем вопросам, связанным с покупкой и получением образовательных услуг Учебного Центра;
- организует проведение телефонных переговоров, деловую переписку, передает/принимает/систематизирует информацию по всем видам приемных и переговорных устройств, используемых в Учебном центре;
- осуществляет подготовку прогнозов, проектов перспективных и текущих планов реализации услуг, проведение маркетинговых исследований по изучению спроса на услуги, перспектив развития рынков сбыта услуг;
- выявляет потенциальных покупателей услуг и установление деловых контактов для дальнейшего взаимодействия;
- участвует в организации мероприятий по рекламной и научно-просветительской деятельности Учебного центра;
- рассматривает жалобы и пожелания обучающихся и потенциальных клиентов, передает на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения;
- ведет информационную базу слушателей, конкурентов, цен на образовательные услуги, виды образовательных услуг;
- осуществляет организацию ведения нормативно-справочной информации, относящейся к функциям отдела.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ ОТДЕЛА

- 4.1. Работники Отдела имеют право:
 - запрашивать во всех структурных подразделениях Учебного центра информацию, документы, материалы, необходимые для выполнения функций в пределах своих должностных обязанностей;
 - вносить на рассмотрение руководителя предложения по совершенствованию деятельности Отдела;

- пользоваться компьютерной, множительной и иной оргтехникой, средствами связи, а также иными материальными ресурсами, имеющимися в Учебном центре, необходимыми для деятельности Отдела;
- повышать свой квалификационный уровень.

4.2. Работники Отдела обязаны:

- вести работу по информационному и организационному обеспечению образовательной деятельности и управленческой деятельности Директора Учебного центра, определенную должностной инструкцией и настоящим Положением;
- своевременно и в соответствии с установленными в Учебном центре требованиями и сроками обрабатывать документы;
- овладевать новыми, наиболее эффективными приемами и методами работы;
- проводить мониторинг актуальности размещаемой на корпоративном сайте информации о деятельности Учебного центра в целях достоверного информирования слушателей и потенциальных клиентов Учебного центра;
- сохранять конфиденциальность сведений, содержащихся в документах и информационных системах, используемых Отделом, в том числе персональных данных работников слушателей, клиентов и работников Учебного центра;
- соблюдать правила охраны труда и техники безопасности, пожарной безопасности, внутреннего распорядка;
- соблюдать требования локальных актов Учебного центра, выполнять поручения Директора, руководителей структурных подразделений;
- знать распределение сфер деятельности, полномочий и обязанностей между структурными подразделениями;
- поддерживать на рабочих местах надлежащий порядок и оптимальные условия для высокопроизводительного и качественного труда.

5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СТРУКТУРНЫМИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ

- 5.1. Взаимодействие Отдела с другими структурными подразделениями Учебного центра определяется в соответствии с задачами и функциями, возложенными на Отдел настоящим Положением.

6. РЕОРГАНИЗАЦИЯ И ЛИКВИДАЦИЯ ОТДЕЛА

- 6.1. Отдел может быть ликвидирован или реорганизован на основании приказа Директора Учебного центра.