

МЕНЕДЖЕР ПО КЛЮЧЕВЫМ КЛИЕНТАМ

Должностная Инструкция

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Менеджер по Ключевым Клиентам относится к категории специалистов.
2. На должность Менеджера по Ключевым Клиентам назначается лицо, имеющее высшее образование и стаж работы в области сбыта не менее 2 лет.
3. Назначение на должность Менеджера по Ключевым Клиентам и освобождение от нее производится приказом Генерального директора Предприятия по представлению Начальника Оптового отдела, с согласия Коммерческого директора.
4. Менеджер по Ключевым Клиентам должен знать:
 - 4.1. Основные законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность Компаний по оптовой торговле продуктами питания.
 - 4.2. Сложившуюся финансовую и хозяйственную практику в данной сфере.
 - 4.3. Требования федеральных и местных органов к правилам организации торговли.
 - 4.4. Методы и порядок разработки перспективных и текущих планов продаж.
 - 4.5. Состояние и перспективы развития закрепленных за ним каналов сбыта продуктов питания.
 - 4.6. Методы изучения спроса на товары ассортиментных групп Предприятия.
 - 4.7. Правила заключения и исполнения договоров на поставку продукции.

- 4.8. Базу данных «Имярек», а также иные программные средства, используемые Компанией для обеспечения торгового процесса.
- 4.9. Организацию учета сбытовых операций и составление отчетности о выполнении плана реализации.
5. Менеджер по Ключевым Клиентам подчиняется непосредственно Начальнику Оптового отдела, выполняет распоряжения Коммерческого директора.
6. На время отсутствия Менеджера по Ключевым Клиентам (командировка, отпуск, болезнь, пр.) его обязанности исполняет другой Менеджер Отдела, который приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

II. ЗАДАЧИ ДОЛЖНОСТИ

1. В закрепленном за ним сегменте рынка Москвы и Подмосковья осуществляет агрессивную сбытовую политику, добивается расширения присутствия там Компании «Имярек».
2. Обеспечивает поступательный рост объемов продаж Ключевым Клиентам.
3. Поддерживает и развивает имеющуюся Клиентскую базу.
4. Проводит работу по поиску и привлечению новых Клиентов.
5. Не допускает сверхнормативной и просроченной дебиторской задолженности Клиентов.

III. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Менеджер по Ключевым Клиентам:

1. На основе планов Отдела планирует индивидуальные объемы сбыта и индивидуальные целевые показатели по развитию активной Клиентской базы.
2. На еженедельной основе планирует график посещений и обзвона Клиентов.
3. В соответствии с графиком (а в случае необходимости — вне графика) регулярно обзванивает и лично посещает существующих и потенциальных Клиентов, проводит с ними все необходимые переговоры об условиях продажи товара и порядке проведения расчетов.
4. Организует подготовку и заключение договоров с новыми Клиентами, в случае необходимости — переоформление договоров с существующими Клиентами.
5. В порядке, установленном на Предприятии, осуществляет комплекс мер по проверке надежности и кредитоспособности Клиентов-потенциальных дебиторов Предприятия.
6. Лично принимает заказы всех Ключевых Клиентов, передавая техническую работу (ввод заказов в компьютер) в Отдел поддержки продаж.

7. При необходимости, консультирует Клиента по оптимальному составлению Заказа исходя при этом из специфики бизнеса данного Клиента и из стратегической нацеленности Компании «Имярек» на долгосрочное сотрудничество с данным Ключевым Клиентом.
8. В рамках условий, упомянутых в п.7, а также с учетом качества существующей задолженности Клиента и его кредитной истории, стремится к максимальному размеру Заказа не только по объему, но и по ассортименту.
9. На основе действующих в Компании «Имярек» правил и нормативов определяет размеры скидок (колонку прайс-листа). В случае возникновения нестандартной ситуации, консультируется с Начальником Отдела.
10. Осуществляет мерчандайзинг.
11. Ведет учет исполнения сделанных заказов и взаиморасчетов со своими Клиентами. Анализирует случаи возвратов и отказов. Принимает меры к недопущению подобных случаев в будущем.
12. Ведет работу по обучению персонала Клиентов методам увеличения эффективности продаж товаров Компании.
13. Обеспечивает своевременный и полный возврат дебиторской задолженности своих Клиентов. Принимает все возможные меры к немедленному и полному взысканию просроченной дебиторской задолженности.
14. В случае необходимости и в соответствии с принятыми на Предприятии правилами, участвует в составлении актов и других документов на недостачу, пересортицу и т.п.
15. Ведет историю продаж по каждому своему Клиенту, а также собирает и систематизирует всю доступную информацию о существующих и потенциальных Клиентах в своем сегменте рынка, их потребностях, о перспективах развития торговых отношений с ними.
16. Собирает и систематизирует всю доступную информацию о конкурентах, всегда старается быть в курсе всех изменений на рынке, всегда готов адекватно реагировать на действия конкурентов.
17. По запросам Руководства дает оценку перспективам сбыта в закрепленном за ним сегменте рынка, готовит предложения по корректировке ассортимента и цен.
18. При наличии соответствующих решений Руководства проводит работу по стимулированию продаж, по реализации специальных программ скидок и бонусов, других сбытовых акций.
19. Постоянно повышает свой профессиональный уровень.
20. Обеспечивает своевременное и достоверное оформление всей предусмотренной отчетности и иной рабочей документации.
21. Обеспечивает режим сохранения коммерческой тайны.
22. Поддерживает хорошие рабочие взаимоотношения внутри трудового коллектива.
23. Выполняет служебные поручения своего непосредственного Руководителя и прямых начальников.

IV. ПРАВА

Менеджер по Ключевым Клиентам вправе:

1. Представлять интересы Предприятия во взаимоотношениях с Клиентами по вопросам организации сбыта.
2. Знакомиться с решениями Руководства Предприятия, касающимися закупок и сбыта продукции.
3. Вносить на рассмотрение Начальника Оптового отдела, Коммерческого директора предложения по улучшению сбыта продукции.
4. Осуществлять взаимодействие с сотрудниками всех структурных подразделений Предприятия.
5. Запрашивать лично или по поручению Начальника Отдела информацию и документы от Руководителей подразделений и специалистов, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.
6. Сообщать непосредственному Руководителю обо всех выявленных в процессе исполнения своих должностных обязанностей недостатках в деятельности Предприятия и вносить предложения по их устранению.

V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Менеджер по Ключевым Клиентам несет ответственность:

1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией — в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.
2. За причинение материального ущерба — в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.
3. За невыполнение плана продаж, плана по активной Клиентской базе, плана по новым Клиентам — в пределах переменной части заработной платы.

VI. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критериями оценки деятельности Менеджера по Ключевым Клиентам являются:

- Поступательное увеличение торгового оборота Компании «Имярек» в закрепленном за ним сегменте рынка.
- Выполнение плана продаж, плана по активной Клиентской базе, плана по новым Клиентам.
- Оперативность, точность и аккуратность расчетов Клиентов с Компанией.
- Отсутствие сверхнормативной и/или просроченной дебиторской задолженности.
- Аккуратность, своевременность и точность оформления отчетной и иной рабочей документации.
- Отсутствие обоснованных претензий со стороны Клиентов.
- Отсутствие негативных оценок со стороны Руководства Компании, Начальника Оптового отдела.
- Отсутствие обоснованных претензий со стороны структурных подразделений Предприятия.

VII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Должностная инструкция составлена в двух экземплярах, один из которых хранится у Предприятия, другой — у работника.
2. Задачи, Обязанности, Права и Ответственность Менеджера по Ключевым Клиентам могут быть уточнены в соответствии с изменением Структуры, Задач и Функций Коммерческой службы.
3. Изменения и дополнения в настоящую Должностную инструкцию вносятся приказом Генерального директора Предприятия.

Начальник Оптового
отдела

(подпись) _____ (фамилия, инициалы)
« ___ » _____ 200__ г.

С инструкцией ознакомлен:

(подпись) _____ (фамилия, инициалы)
« ___ » _____ 200__ г.