

**ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ КАРТА
МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ**

ПРЯМОЕ ПОДЧИНЕНИЕ: Руководитель отдела продаж.

ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ ПОДЧИНЕНИЕ: -

ОСНОВНАЯ ФУНКЦИЯ: Привлечение Клиентов. Выполнение планов продаж.

КЛЮЧЕВЫЕ ЗАДАЧИ И ПОКАЗАТЕЛИ ДОЛЖНОСТИ:

№ п/п	КЛЮЧЕВЫЕ ЗАДАЧИ	ОПИСАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ	КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ
1	Осуществление продаж	Активный поиск клиентов. Согласование с Клиентом максимально выгодных для компании условий. Заключение договоров.	Выполнение плана продаж
2	Обеспечение поступления денежных средств по заказам	Проведение мероприятий по контролю и обеспечению поступления денежных средств в рамках утвержденного графика платежей.	Отсутствие дебиторской задолженности
3	Отработка возражений и отказов Клиентов	Работа по скриптам, владение техниками продаж	Конверсия в продажу

РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ ДОЛЖНОСТИ:

Создана база потенциальных Клиентов. Выполнен план продаж.

ФУНКЦИОНАЛ:

1. Выполнение планов продаж:

- 1.1. Активный поиск новых способов привлечения Клиентов.
- 1.2. Привлечение к работе новых Клиентов.
- 1.3. Обработка входящих заявок.
- 1.4. Управление отношениями Клиент - Продавец, ведение Клиента по минимальному процессу продаж.
- 1.5. Планирование и осуществление коммуникаций с потенциальными Клиентами:
 - 1.5.1. телефонные переговоры;
 - 1.5.2. переписка;
 - 1.5.3. проведение встреч;
 - 1.5.4. ведение сложных переговоров.
- 1.6. Выявление соответствия потенциального Клиента целевой аудитории, классификация Клиентов.
- 1.7. Выявление потребностей, интереса, финансовых возможностей Клиента.
- 1.8. Презентация продуктов компании потенциальным Клиентам.
- 1.9. Подбор товаров и условий для работы с Клиентом.
- 1.10. Формирование и выставление Коммерческих предложений.
- 1.11. Продажа, преодоление возражений.
- 1.12. Ведение потенциального Клиента от первого контакта до момента заключения договора, произведения отгрузки и получения оплаты.
- 1.13. Оформление и заключение договоров с Клиентом.
- 1.14. Выставление счетов и контроль оплаты по счетам.
- 1.15. Обеспечение поступления денежных средств по заказам.
- 1.16. Согласование и редактирование заказов Клиентов.
- 1.17. Согласование с Клиентами даты, места и условий отгрузки.

2. Знание продуктов компании:

- 2.1. Основные потребительские характеристики товара;
- 2.2. Основные функциональные свойства товара;
- 2.3. Основные особенности товара;
- 2.4. Уникальность товара;
- 2.5. Конкурентоспособность товара;
- 2.6. Качество товара;
- 2.7. Производитель;
- 2.8. Стоимостная характеристика товара.

3. Развитие Клиентов:

- 3.1. Мотивация Клиентов на работу с компанией.
- 3.2. Осуществление информационной поддержки Клиентов на всех этапах продаж.
- 3.3. Оперативное решение вопросов с Клиентом.

3.4. Оперативное (быстрое) реагирование на информацию, поступающую от Клиентов.

4. Работа в CRM Битрикс 24:

- 4.1. Оперативная обработка теплых Лидов;
- 4.2. Ведение Клиента в CRM системе, фиксация информации, своевременное перемещение сделки по воронке (смена статуса сделки) в соответствии с этапом прохождения сделки.
- 4.3. Своевременное и корректное внесение информации по заказу (заполнение обязательных полей, комментарии к сделке).
- 4.4. Постановка задач по Клиентам (не должно быть Клиентов без задач и не должно быть с просроченными задачами).
- 4.5. В случае, если сделка не прошла на каком-то из этапов, то закрыть сделку с комментариями и указанием причины отказа.

5. Работа с рекламациями и конфликтными ситуациями:

- 5.1. Решение конфликтных и спорных ситуаций с Клиентами.
Работа с претензиями Клиента по качеству поставляемой продукции, нарушении сроков или условий поставок.
- 5.2. Рассмотрение Актов полученных от Клиента.
- 5.3. Своевременное уведомление вышестоящего руководства о конфликтных и спорных ситуациях с Клиентами.

6. Операционная работа:

- 6.1. Ведение отчетности по Клиентам, по результатам работ, по оплатам.
- 6.2. Ежедневное и своевременное предоставление отчетности Руководителю отдела продаж.
- 6.3. Своевременное предоставление информации о некорректной работе программ.
- 6.4. Предоставление обратной связи по Клиентам руководителю отдела продаж, для дальнейшего взаимодействия с отделом маркетинга и рекламы в целях создания более эффективной рекламной продукции по объекту продажи.
- 6.5. Своевременное и полноценное информационное взаимодействие с другими подразделениями.
- 6.6. Выполнение распоряжений руководителя.