

«УТВЕРЖДЕНО»
Генеральным директором
ООО «КСАМАТА»
приказ №1 от «10» января 2023г.



ПОЛОЖЕНИЕ об отделе по работе с клиентами ООО "КСАМАТА"

1 Общие положения

- 1.1 Настоящее Положение об отделе по работе с клиентами ООО "КСАМАТА" (далее – Положение) определяет основные вопросы создания, ликвидации и осуществления деятельности структурного подразделения Общества с ограниченной ответственностью "КСАМАТА" (далее – ООО "КСАМАТА", Образовательная организация).
- 1.2 Положение разработано в соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ от 29 декабря 2012 года "Об образовании в Российской Федерации", Трудовым кодексом, другими нормативными актами об образовании, Уставом ООО "КСАМАТА".
- 1.3 Наименование структурного подразделения – Отдел по работе с клиентами.
- 1.4 Способы связи:
 - 1.4.1 E-mail: yuliya86bv@gmail.com;
 - 1.4.2 Номер: 8 (800) 302-21-71;
 - 1.4.3 По форме обратной связи на сайте по адресу: <https://gc.ksamata.ru/help>.
- 1.5 В своей деятельности Отдел по работе с клиентами руководствуется:
 - 1.5.1 действующим законодательством Российской Федерации;
 - 1.5.2 Уставом ООО "КСАМАТА";
 - 1.5.3 настоящим Положением;
 - 1.5.4 Правилами внутреннего трудового распорядка Образовательной организации;
 - 1.5.5 иными локальными нормативными актами Образовательной организации.

2 Цели и задачи (компетенции)

- 2.1 Целью отдела по работе с клиентами является организация подбора и комплексного сопровождения клиентов ООО "КСАМАТА" и продвижение образовательных услуг ООО "КСАМАТА" на рынке.
- 2.2 Задачами отдела по работе с клиентами являются:
 - 2.2.1 ведение (составление, изменение, расторжение) договоров на оказание образовательных услуг с клиентами;

- 2.2.2 взаимодействие с клиентами Образовательной организации;
- 2.2.3 продвижение и рекламирование образовательных услуг;
- 2.2.4 предоставление услуг в области корпоративных и общественных коммуникаций.

3 Функции

- 3.1 Подготовка комплектов документов на образовательные и консультационные услуги ООО "КСАМАТА" (договоры, справки и пр.).
- 3.2 Оформление разрешительной документации для начала учебного процесса.
- 3.3 Подготовка комплектов документов зачётных ведомостей, документов об образовании, справок об обучении и т.д.
- 3.4 Поиск и взаимодействие с клиентами ООО "КСАМАТА", контроль надлежащего исполнения обязательств со стороны ООО "КСАМАТА" и его клиентов, согласно заключённым договорам и (или) соглашениям.
- 3.5 Обработка входящих звонков от потенциальных и текущих клиентов Образовательной организации, создание и ведение карточек клиентов в CRM системе.
- 3.6 Привлечение новых клиентов и поддержание отношений с постоянными клиентами.
- 3.7 Ведение и расширение клиентской базы данных.
- 3.8 Рассмотрение поступающих жалоб и пожеланий клиентов, подготовка и направление ответа на них, либо перенаправление таких жалоб и пожеланий в соответствующий отдел Образовательной организации.
- 3.9 Изучение рыночной конъюнктуры в сфере образовательных услуг, разработка стратегии продаж и продвижения образовательных услуг ООО "КСАМАТА" на рынке.
- 3.10 Информирование кураторов о вопросах и пожеланиях клиентов по вопросам, связанным с обучением.
- 3.11 Информирование отдела маркетинга о предпочтениях потребителей образовательных услуг.
- 3.12 Информирование технического отдела о жалобах и пожеланиях клиентов Образовательной организации.
- 3.13 Участие в мероприятиях по продвижению образовательных услуг.
- 3.14 Поддержание и развитие конкурентных преимуществ ООО "КСАМАТА".
- 3.15 Ведение отчётности о деятельности Отдела по работе с клиентами.
- 3.16 Подготовка ответов на вопросы, задаваемые на официальных интернет-ресурсах Образовательной организации (YouTube-канале, под статьями в блоге, в социальных сетях и др.).
- 3.17 Ведение социальных сетей: проверка сообщений, комментариев под постами, эфирами.
- 3.18 Мониторинг эфиров, уроков, автовебинаров компании.

4 Руководство и структура

- 4.1 Отдел по работе с клиентами является самостоятельным структурным подразделением ООО "КСАМАТА".
- 4.2 Отдел по работе с клиентами создаётся и ликвидируется приказом руководителя Образовательной организации.
- 4.3 Структура и штатное расписание Отдела по работе с клиентами утверждается руководителем Образовательной организации в соответствии с задачами, стоящими перед подразделением.
- 4.4 Руководство подразделением осуществляет Руководитель отдела по работе с клиентами, назначаемый приказом руководителя Образовательной организации.

- 4.5 Должностные инструкции работников Отдела по работе с клиентами разрабатываются Руководителем отдела по работе с клиентами и утверждаются руководителем Образовательной организации. Распределение обязанностей между работниками Отдела по работе с клиентами осуществляется Руководителем отдела по работе с клиентами в соответствии с должностными инструкциями и настоящим Положением.
- 4.6 Руководитель отдела по работе с клиентами организует свою работу в соответствии с настоящим Положением, должностными инструкциями каждого работника и локальными нормативными актами Образовательной организации по направлениям деятельности Отдела по работе с клиентами.
- 4.7 В состав отдела по работе с клиентами также могут входить:
 - 4.7.1 менеджер по продажам;
 - 4.7.2 менеджер по работе с клиентами.
- 4.8 Работники Отдела по работе с клиентами организуют свою работу в соответствии с настоящим Положением, своими должностными инструкциями, а также локальными нормативными актами Образовательной организации по направлениям деятельности Отдела по работе с клиентами.

5 Полномочия

- 5.1 Запрашивать в рамках своих полномочий в других структурных подразделениях ООО "КСАМАТА" документы и информацию, необходимые для выполнения возложенных функций (Глава 3).
- 5.2 Требовать соблюдения установленных норм, правил, инструкций по вопросам, находящимся в компетенции Отдела по работе с клиентами.
- 5.3 Давать указания по исправлению недостатков и устранению нарушений по вопросам компетенции Отдела по работе с клиентами.
- 5.4 Вносить на рассмотрение руководства Образовательной организации предложения по повышению эффективности деятельности.
- 5.5 Согласовывать подготовленные структурными подразделениями ООО "КСАМАТА" проекты документов по вопросам, входящим в компетенцию Отдела по работе с клиентами.
- 5.6 Вносить предложения по изменению структуры Отдела по работе с клиентами, а также настоящего Положения.
- 5.7 Проводить в установленном порядке совещания по вопросам, относящимся к компетенции Отдела по работе с клиентами.
- 5.8 Знакомиться с проектами решений руководства Образовательной организации, касающихся работы Отдела по работе с клиентами.

6 Права и обязанности сотрудников подразделения

- 6.1 Руководитель отдела по работе с клиентами:
 - 6.1.1 организует деятельность подразделения для своевременного исполнения всех функций надлежащего качества в полном объеме и достижения поставленных целей;
 - 6.1.2 распределяет задачи между сотрудниками подразделения и контролирует их исполнение;
 - 6.1.3 отвечает за качество, полноту и своевременность выполнения функций Отдела по работе с клиентами.
- 6.2 Права и обязанности, индивидуальные для каждой должности в составе Отдела по работе с клиентами определяются должностными инструкциями.

7 Взаимодействия с другими структурными подразделениями

- 7.1 Для реализации поставленных задач и выполнения функций Отдел по работе с клиентами взаимодействует со структурными подразделениями Образовательной организации по следующим вопросам:
- 7.1.1 С руководителем Образовательной организации:
- определение стратегии продаж на будущий период, разработка планов продаж;
 - разработка и вывод на рынок новых образовательных продуктов;
 - представление отчетности о продажах;
 - поддержания трудовой дисциплины, применения мер поощрения и взыскания к персоналу Отдела по работе с клиентами.
- 7.1.2 С Бухгалтерией:
- разработки и согласования договоров и иных документов по сделкам продаж;
 - взыскания дебиторской задолженности;
 - учета реализованных услуг.
- 7.1.3 С Отделом маркетинга:
- совместного проведения открытых мероприятий с целью продвижения образовательных услуг ООО "КСАМАТА";
 - изучения спроса и предложения;
 - изучения сведений о конкурентоспособности образовательных услуг ООО "КСАМАТА".
- 7.1.4 С Кураторами:
- передача вопросов, связанных с обучением, от клиентов Образовательной организации;
 - представление предложений и рекомендаций по обслуживанию клиентов, расширению спектра и качества образовательных услуг.
- 7.1.5 С Техническим отделом:
- предоставление информации, для её последующего размещения на официальном сайте Образовательной организации в сети "Интернет", а также последующий контроль за ней и своевременное обновление;
 - информирование о жалобах и пожеланиях клиентов ООО "КСАМАТА".

8 Ответственность

- 8.1 Ответственность за ненадлежащее и (или) некачественное исполнение обязанностей Отдела по работе с клиентами несет Руководитель отдела по работе с клиентами.
- 8.2 Степень ответственности работников Отдела по работе с клиентами устанавливается их должностными инструкциями.
- 8.3 Работники Отдела по работе с клиентами не вправе распространять сведения, составляющие служебную или коммерческую тайну, ставшие известными им в ходе осуществления своей деятельности.
- 8.4 Руководитель Отдела по работе с клиентами несет персональную ответственность за:
- 8.4.1 предоставление недостоверных сведений по вопросам, входящим в его компетенцию;
- 8.4.2 соответствие принимаемых решений законодательству Российской Федерации, подзаконным нормативно правовым актам, локальным нормативным актам Образовательной организации и Уставу.
- 8.4.3 компетентность принимаемых решений;
- 8.4.4 несвоевременную и (или) некачественную подготовку документов, связанных с деятельностью Отдела по работе с клиентами;
- 8.4.5 несоблюдение работниками Отдела по работе с клиентами трудовой дисциплины;

- 8.4.6 несоблюдение сохранности имущества, находящегося в Отделе по работе с клиентами.
- 8.5 Работники Отдела по работе с клиентами, виновные в нарушении законодательства Российской Федерации и настоящего Положения, несут дисциплинарную, гражданско-правовую, административную, уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9 Заключительные положения

- 9.1 Настоящее Положение, а также все изменения и дополнения к нему принимаются и утверждаются руководителем Образовательной организации и действуют до замены их новыми по необходимости.
- 9.2 Образовательная организация обеспечивает неограниченный доступ, в т.ч. посредством официального сайта Образовательной организации в сети "Интернет", к настоящему Положению.
- 9.3 Изменения, дополнения в настоящее Положение могут вноситься в порядке, предусмотренным п. 9.1 Положения, в связи с существенными изменениями законодательств Российской Федерации, а также совершенствованием образовательного процесса в ООО "КСАМАТА".