

«УТВЕРЖДАЮ»  
Генеральный директор  
Компании «ХХХ»

\_\_\_\_\_Иванов И.И.  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_ г.

# ОПЕРАТОР НА ТЕЛЕФОНЕ

## Должностная Инструкция

### **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Оператор на телефоне относится к категории специалистов.
2. На должность Оператора на телефоне назначается лицо, имеющее среднетехническое, незаконченное высшее или высшее образование и стаж работы области телефонных продаж (маркетинга) не менее года.
3. Назначение на должность Оператора на телефоне и освобождение от нее производится приказом Генерального директора Предприятия по представлению Начальника Отдела поддержки продаж, с согласия Коммерческого директора.
4. Оператор на телефоне должен знать:
  - 4.1. Сложившуюся финансовую и хозяйственную практику в сфере оптовой и розничной торговли продуктами питания.
  - 4.2. Правила заключения и исполнения договоров на поставку продукции.
  - 4.3. Порядок расчетов по договорам.
  - 4.4. Особенности технологии работы с Клиентом по телефону.
  - 4.5. Базу данных «ХХХ», а также иные программные средства, используемые Компанией для обеспечения торгового процесса.
5. Оператор на телефоне подчиняется непосредственно Начальнику Отдела поддержки продаж или лицу, его замещающему, выполняет поручения Коммерческого директора.

6. На время отсутствия Оператора на телефоне (командировка, отпуск, болезнь, пр.) его обязанности исполняет другой Оператор на телефоне, который приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

## **II. ЗАДАЧИ ДОЛЖНОСТИ**

1. Обеспечивает телефонный прием стандартных заказов Клиентов.
2. Дает Клиентам справочную информацию, касающуюся цен, ассортимента и условий Компании «ХХХ».
3. Поддерживает и развивает имеющуюся Клиентскую базу Компании.
4. Полностью выполняет все требования Компании по технологии и методике телефонных продаж.
5. Обеспечивает в работе с Клиентами точность, оперативность, ответственность и компетентность.

## **III. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ**

Оператор на телефоне:

1. Принимает звонки Клиентов.
2. Определяет тип Клиента («рыночник», «ключевой Клиент», «собственная точка», «розница», «региональный» и т.п.) и закрепление Клиента за конкретным Менеджером.
3. В соответствии с принятой в Компании технологией и методикой лично принимает заказ у всех Клиентов, кроме ключевых и новых (позвонивших впервые и не имеющих закрепленного за ними Менеджера).
4. Ключевых Клиентов переключает на соответствующего Менеджера. В случае отсутствия Менеджера, переключает на другого Менеджера по Ключевым Клиентам. Если в данную минуту нет ни одного доступного Менеджера по Ключевым Клиентам — переключает на Начальника Отдела оптового сбыта.
5. Перед приемом заказа, проверяет по компьютеру наличие за данным Клиентом просроченной или сверхнормативной дебиторской задолженности. Заказ принимает только в случае отсутствия таковых.
6. В случае наличия у Клиента просроченной или сверхнормативной задолженности, переключает его на закрепленного за ним Менеджера либо на Финансовую службу.
7. Принимая заказ, обязательно обращает внимание Клиента на новый товар в ассортименте Компании, на особые позиции по указанию Руководства Коммерческой службы, а также напоминает ему о товаре, традиционном для данного Клиента (типа Клиентов). Никогда не заканчивает прием заказа не предложив Клиенту еще трех-четырёх позиций сверх того, что он уже заказал.
8. При необходимости, консультирует Клиента по оптимальному составлению ассортимента исходя при этом из специфики бизнеса данного Клиента и из стратегической нацеленности Компании «ХХХ» на долгосрочное сотрудничество с данным Клиентом.
9. В рамках условий, упомянутых в п. 8, а также с учетом качества существующей задолженности Клиента и его кредитной истории, стремится к максимальному размеру Заказа не только по объему, но и по ассорти-

- менту.
10. На основе действующих в Компании «XXX» правил и нормативов определяет размеры скидок (колонку прайс-листа).
  11. В случае возникновения нестандартной ситуации, консультируется с Начальником соответствующего Отдела сбыта.
  12. Принимая заказ, детально согласовывает с Клиентом ассортимент и сумму заказа, согласовывает время доставки, обязательное наличие в указанное время ответственных лиц Клиента, уполномоченных принимать товар, совершать (если необходимо) расчеты и подписывать нужные документы.
  13. В случае приема заказа от регионального Клиента согласовывает форму оплаты, время прибытия Клиента в Москву или реквизиты по отправке товара Клиенту.
  14. Регистрирует все звонки Клиентов и все принятые заказы, оперативно передает информацию Менеджерам Отделов для отслеживания исполнения Заказов.
  15. Звонки от новых Клиентов передает Начальникам соответствующих отделов для последующего закрепления за одним из Менеджеров.
  16. Делает инициативные звонки по картотеке «заснувшим» Клиентам-рыночникам.
  17. Делает звонки Клиентам по указаниям Начальников отделов сбыта, докладывает о результатах этих звонков поручившему Начальнику отдела сбыта.
  18. В случае запроса Клиентом (потенциальным Клиентом) справочной информации, касающейся ассортимента, цен, условий по доставке, сертификата обеспечения и т.п. — предоставляет всю необходимую информацию. При необходимости обеспечивает отправку факса.
  19. В случае звонка Клиента (потенциального Клиента) с целью иной, чем заказ либо получение справочной информации — переключает его на соответствующего Менеджера, а в случае отсутствия Менеджера — на соответствующего Начальника отдела сбыта.
  20. В любом случае, оперативно передает все полученную информацию о замечаниях и/или пожеланиях Клиентов заинтересованным Отделам Компании.
  21. Поддерживает принятые в Компании фирменные технологии и методики работы с Клиентами.
  22. В случае производственной необходимости — оказывает помощь в работе другим операторам на телефоне или на выписке.
  23. При наличии соответствующих решений Руководства проводит работу по реализации специальных программ скидок и бонусов, других сбытовых акций.
  24. Постоянно повышает свой профессиональный уровень.
  25. Обеспечивает своевременное оформление всей предусмотренной отчетности и иной рабочей документации.
  26. Обеспечивает режим сохранения коммерческой тайны.
  27. Поддерживает хорошие рабочие взаимоотношения внутри трудового коллектива.

28. Выполняет служебные поручения своего непосредственного Руководителя и прямых начальников.

#### **IV. ПРАВА**

Оператор на телефоне вправе:

1. Знакомиться с решениями Руководства Предприятия, касающимися закупок и сбыта продукции.
2. Вносить на рассмотрение Начальника Отдела поддержки продаж, Коммерческого директора предложения по улучшению сбыта продукции.
3. Осуществлять взаимодействие с сотрудниками всех структурных подразделений Компании.
4. Запрашивать через Начальника Отдела поддержки продаж, информацию и документы от Руководителей подразделений и специалистов, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.
5. Сообщать непосредственному Руководителю обо всех выявленных в процессе исполнения своих должностных обязанностей недостатках в деятельности Предприятия и вносить предложения по их устранению.

#### **V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Оператор на телефоне 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 допущенные в работе ошибки, приведшие к невыполнению установленных Руководством целевых показателей Отдела — в пределах переменной части заработной платы.

#### **VI. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОПЕРАТОРА НА ТЕЛЕФОНЕ**

Критериями оценки деятельности Оператора на телефоне являются:

- Достижение Отделом целевых показателей.
- Отсутствие обоснованных претензий к Оператору со стороны структурных подразделений Коммерческой службы.
- Оперативность, точность и аккуратность при приеме заказов, отсутствие ошибок.
- Отсутствие обоснованных претензий со стороны Клиентов.
- Отсутствие негативных оценок со стороны Руководства Компании и Руководства Коммерческой службы.

#### **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 Оператора на телефоне 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 Отдела  
поддержки продаж

\_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы)  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

С инструкцией ознакомлен:

\_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы)  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.