

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
Компании «ХХХ»

_____Иванов И.И.
« ____ » _____ 200_ г.

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 «ХХХ», 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 по Москве и Подмосковию, 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 Подмосковию осуществляет агрессивную сбытовую политику, добивается расширения присутствия там Компании «XXX».
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 «XXX» 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 «XXX» 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 по Москве и Подмоскovie, 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 ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕНЕДЖЕРА ПО КЛЮЧЕВЫМ КЛИЕНТАМ

Критериями оценки деятельности Менеджера по Ключевым Клиентам являются:

- Поступательное увеличение торгового оборота Компании «XXX» 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.