

**Автономная некоммерческая организация  
дополнительного профессионального образования  
Учебно-методический центр "Финконт"  
(АНО УМЦ "Финконт")**

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Ректор

АНО УМЦ «Финконт»

\_\_\_\_\_ Т.А. Молоканова

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОТДЕЛЕ ПО РАБОТЕ С КЛЮЧЕВЫМИ КЛИЕНТАМИ**

**г. Москва 20\_\_ г.**

**Оглавление**

1. Общие положения .....	3
2. Структура подразделения .....	3
3. Цель и задачи .....	3
4. Функции.....	5
5. Ответственность .....	5
6. Взаимодействие с другими подразделениями.....	5

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение об отделе по работе с ключевыми клиентами (далее – Положение) Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования Учебно-методический центр «Финконт» (далее – АНО УМЦ «Финконт») устанавливает цели, задачи, функции, ответственность, порядок взаимодействия и организацию работы отдела по работе с ключевыми клиентами (далее – Отдел).

1.2. Требования настоящего Положения распространяются на всех работников, входящих в штатную численность отдела и являются обязательными к исполнению.

1.3. Отдел является структурным подразделением АНО УМЦ «Финконт».

1.4. В своей деятельности отдел руководствуется:

- трудовым законодательством Российской Федерации;
- законодательством Российской Федерации в области образования;
- внутренними локальными нормативными документами АНО УМЦ «Финконт» по вопросам выполняемой работы;
- правилами внутреннего распорядка АНО УМЦ «Финконт»;
- правилами и нормами пожарной безопасности;
- инструкцией по технике безопасности;
- настоящим Положением.

## **2. Структура подразделения**

2.1. Структуру и штатную численность отдела определяется в соответствии со штатным расписанием, утверждаемым ректором АНО УМЦ «Финконт».

2.2. Отдел возглавляет руководитель отдела.

2.3. Распределение обязанностей между работниками отдела осуществляется руководителем отдела в соответствии с должностными инструкциями и настоящим Положением.

## **3. Цель и задачи**

3.1. Основной целью отдела является организация и осуществление взаимодействия с клиентами в целях оказания образовательных услуг в области дополнительного профессионального образования, профессионального обучения, курсов целевого назначения и иных направлений деятельности АНО УМЦ «Финконт».

3.2. Задачами отдела являются:

3.2.1 Организация, документационное и методическое обеспечение работы менеджеров по работе с ключевыми клиентами в соответствии с их функциональными обязанностями.

3.2.2. Обеспечение повышения продаж посредством повышения качества работы отдела и повышения качества обслуживания клиентов.

3.2.3 Формирование, согласование и выполнение плана продаж (помесячного и поквартального).

3.2.4 Распространение информации среди потенциальных клиентов о реализуемых образовательных программах.

3.2.5 Рассылка официальных писем клиентам с приглашением на обучение.

3.2.6 Составление и реализация планов работы с ключевыми клиентами, направленных на развитие и поддерживание долгосрочных отношений с клиентами.

3.2.7. Осуществление работы по взысканию дебиторской задолженности.

3.2.8. Информирование клиентов (слушателей) о сроках реализации образовательных программ, расписании учебных занятий, содержании и условиях обучения.

3.2.9. Организация обучения и тренингов для менеджеров по работе с ключевыми клиентами.

3.2.10. Разработка и реализация дисконтной системы и особых условий продажи образовательных продуктов.

3.2.11. Осуществление работы с претензиями, решение спорных вопросов, формирование лояльности клиентов.

3.2.12. Разработка и внедрение системы материальной и нематериальной мотивации менеджеров.

3.2.13. Ведение, актуализация базы данных клиентов учебного центра.

3.2.14. Направление заявок в целях надлежащего и своевременного оформления договоров и иных документов для клиентов.

3.2.15. Контроль своевременной оплаты клиентами образовательных услуг, предоставления и подписания документов, необходимых для оказания услуг.

3.2.16. Консультирование и помощь слушателям во время проведения образовательных мероприятий.

3.2.17. Организация и проведение переговоров с клиентами.

3.2.18. Направление клиентам информации и документов в электронном виде, обеспечение согласования и подписания договоров, актов, иных необходимых документов.

## **2.12 Функции**

3.3. Основными функциями отдела являются:

3.3.1. Анализ рынка образовательных услуг и продвижение образовательных продуктов учебного центра.

3.3.2. Обеспечение реализации клиентоориентированной политики в коллективе.

3.3.3. Выполнение планов продаж образовательных и иных услуг учебного центра.

3.3.4. Обеспечение эффективного взаимодействия с клиентами в целях реализации образовательных услуг.

3.3.5. Ведение актуальных баз данных клиентов учебного центра.

3.3.6. Своевременное предоставление клиентам (слушателям) необходимой информации об образовательных услугах учебного центра.

3.3.7. Обеспечение высокого уровня удовлетворенности клиентов по результатам оказания образовательных услуг.

3.3.8. Выполнение требований законодательства к документационному обеспечению реализации слушателям образовательных продуктов учебного центра.

## **4. Ответственность**

4.1. Отдел несет ответственность за:

4.1.1. Качество и своевременность выполнения функций, возложенных на него настоящим Положением.

4.1.2. Соблюдение работниками отдела трудовой дисциплины.

4.2. Персональная ответственность работников отдела устанавливается должностными инструкциями.

## **5. Взаимодействие с другими подразделениями**

5.1. Для выполнения функций и реализации прав, предусмотренных настоящим Положением, отдел взаимодействует с:

5.1.1. Бухгалтерской службой по всем вопросам финансово-хозяйственной деятельности.

5.1.2. Отделом кадров (лицом, ответственным за кадровую работу) при приеме, увольнении, поощрении и наложении взысканий на работников отдела.

5.1.3. Техническим отделом (системным администратором) по вопросам технического оснащения.

5.1.4. Учебно-методическим отделом – по вопросам методического обеспечения и расписания реализации образовательных программ.

5.1.5. Административным отделом – по организационному и документационному обеспечению образовательного процесса.

