

**Общество с ограниченной ответственностью
Учебно-методический центр «Финконт Столица»
(ООО УМЦ «Финконт Столица»)**

УТВЕРЖДЕНО

Генеральным директором
ООО УМЦ «Финконт Столица»
Т.А. Молокановой 09.01.2023

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

г. Москва- 2023

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) Общества с ограниченной ответственностью Учебно-методический центр «Финконт Столица» (далее – ООО УМЦ «Финконт Столица») 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 ООО УМЦ «Финконт Столица».

1.4. В своей деятельности отдел руководствуется:

- трудовым законодательством Российской Федерации;
- законодательством Российской Федерации в области образования;
- внутренними локальными нормативными документами ООО УМЦ «Финконт Столица» по вопросам выполняемой работы;
- правилами внутреннего распорядка ООО УМЦ «Финконт Столица»;
- 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 генеральным директором ООО УМЦ «Финконт Столица».

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, семинаров и иных направлений деятельности ООО УМЦ «Финконт Столица».

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, семинарах.

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 поддержание долгосрочных отношений с клиентами.

3.2.7. Осуществление работы по взысканию дебиторской задолженности.

3.2.8. Информирование клиентов (слушателей) о сроках реализации образовательных программ, семинаров, 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 и информационно-консультационных 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 и информационно-консультационных услуг, продвижение образовательных продуктов учебного центра.

3.3.2. Обеспечение реализации клиентоориентированной политики в коллективе.

3.3.3. Выполнение планов продаж образовательных, информационно-консультационных 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 и семинарах учебного центра.

3.3.7. Обеспечение высокого уровня удовлетворенности клиентов по результатам оказания образовательных и информационно-консультационных 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.

