***Должностная инструкция руководителя отдела продаж***

**Подразделение:** Отдел продаж

**Должность:** Руководитель отдела продаж

**Подчинение:** Управляющий клуба

**I. ОБЩАЯ ЧАСТЬ**

1.1. На должность руководителя отдела продаж фитнес клуба назначается лицо, имеющее законченное высшее профессиональное образование и стаж работы по направлению деятельности не менее 1 года, прошедший конкурсный отбор и обучение.

1.2. Назначение на должность руководителя отдела продаж производится приказом директора. Прекращение (расторжение) трудового договора производится в порядке и на основаниях, предусмотренных Трудовым кодексом РФ.

1.3. Руководитель отдела продаж непосредственно подчиняется управляющему клуба.

1.4. Руководитель отдела продаж в своей работе руководствуется действующим законодательством РФ, приказами, распоряжениями, документами, инструкциями клуба, правилами охраны труда и пожарной безопасности, правилами внутреннего трудового распорядка клуба, настоящей должностной инструкцией, графиком работы.

1.5. Рабочее место руководителя отдела продаж находится в отделе продаж.

**ЦЕЛЬ ПОЗИЦИИ** – управление вверенным ему подразделением с целью выполнения плана на 100% и более командой в целом и каждым сотрудником в частности. Руководитель принимает для этого разнообразные меры и непрерывно совершенствует процесс продаж в компании.

**II. РУКОВОДИТЕЛЬ ОТДЕЛА ПРОДАЖ ОБЯЗАН:**

Должностные обязанности руководителя отдела продаж могут включать следующие функции:

**2.1. Обеспечение работоспособности отдела продаж***:*

2.1.1. Благоустройство отдела (мебель, оргтехника, канцелярия, косметический ремонт, ген. уборка).

2.1.2. Инвентаризация.

2.1.3. Введение кассовой дисциплины.

2.1.4. Участие в совещаниях, собраниях, планерках, встречах с учредителями бизнеса.

2.1.5. Участие в стратегических сессиях.

2.1.6. Проведение и участие в собраниях со смежными подразделениями.

2.1.8. Документооборот: разработка, публикация в новой редакции договоров, согласование с юристом.

2.1.9. Размещение рекламных материалов в отделе продаж

**2.2. Работа с персоналом:**

2.2.1. Прием /увольнение менеджеров отдела продаж.

2.2.2. Работа по программе наставничества (ввод в должность нового менеджера по продажам).

2.2.3. Аттестация персонала по правилам распределения клиентов в клубе.

2.2.4. Аттестация персонала по бизнес процессам отдела продаж.

2.2.5. Проведение тренингов по продажам, сервису, командообразованию.

2.2.6. Разработка мотивации персонала материальной/нематериальной.

2.2.7. Анализ работы персонала. Ротация персонала.

2.2.8. Замер эффективности персонала.

2.2.9. Составление цифровой картины целевых показателей с выводом в графическую форму с определением точек роста менеджеров и развитием данных точек.

2.2.10. Разработка стратегии продаж для каждого отдельного менеджера с учетом личных индивидуальных способностей и компетенций.

2.2.11. Психоанализ личности сотрудников, влияние на точки компрессии с мотивацией на достижение результата.

2.2.12. Организация работы по программе Тайный гость.

2.2.13. Проведение корпоративных мероприятий внутри отдела продаж.

2.2.14. Подбор профессиональной литературы по продажам и личностному росту для чтения в отделе продаж.

2.2.15. Ведение корпоративного альбома отдела.

2.2.16. Обеспечение участия сотрудников в корпоративной жизни клуба.

**2.3. Автоматизация бизнес процессов:**

2.3.1. Разработка, корректировка бизнес процессов в отделе продаж.

2.3.2. Интеграция бизнес процессов в 1С (взаимодействие с айти отделом, участие в проектах ап-грейдер системы).

2.3.3. Отработка системных сбоев в программе 1С.

2.3.4. Разработка технических заданий для айти отдела с целью расширения возможностей 1С.

2.3.5. Работа с сервисом СМС рассылок.

**2.4. Телемаркетинг:**

2.4.1. Взаимодействие с отделом рекламы.

2.4.2. Разработка плана медиа активности в части продающих постов.

2.4.3. Написание технических заданий для создания акционных афиш.

2.4.4. Написание технических заданий и согласование макетов для интернет рекламы (соц. сети, сайт, таргетированная и контекстная реклама).

2.4.5. Написание технических заданий для создания видео роликов для медиафасадов, телеканалов.

2.4.6. Написание текста для озвучек для радио эфиров.

2.4.7. Написание технических заданий для создания макетов для раздаточного материала (флаеры).

2.4.8. Проведение различных мероприятий совместно с ОР в клубе и за его периметром.

2.4.9. Организация участия сотрудников отдела продаж в съемках тематических видео роликов.

**2.5. Продажи:**

2.5.1. Выполнение плановых показателей бюджета доходов клуба в разрезе клубных карт и дополнительных услуг.

2.5.2. Проведение маркетинговых настроек в 1С для акционных предложений.

2.5.3. Работа с целевыми показателями (% продаж по новым клиентам, клиентам продленцам, клиентам возобновленцам; средний чек; % продаж в разрезе сегментов клиентов, % продаж в разрезе номенклатуры)

2.5.4. Управление ценообразованием.

2.5.5. Построение ассортиментной матрицы в 1С.

2.5.6. Работа с дебеторской задолженностью клиентов.

2.5.7. Работа с корпоративными клиентами.

2.5.8. Работа с клиентами партнерами.

2.5.9. Работа с клиентами по бартеру.

2.5.10. Мониторинг конкурентов.

2.5.11. Ведение отчетности по выручке для учредителей и финансового блока компании.

2.5.12. Взаимодействие с бухгалтерией по вопросам оплат.

2.5.13. Работа по безналичным расчётам с клиентами.

2.5.14. Работа с лицевыми счетами и депозитами.

2.5.15. Ввод начальных остатков из архивной 1с.

2.5.16. Корректировка документов продаж.

**2.6. Работа с клиентами:**

2.6.1. Рассмотрение заявлений в частном порядке, прием клиентов по нестандартным вопросам.

2.6.2. Смена владельцев карт.

2.6.3. Переоформление абонементов по номенклатуре.

2.6.4. Работа с претензиями.

2.6.5. Работа с VIP клиентами.

2.6.6. Работа с нестандартной заморозкой.

2.6.7. Работа с возвратами.

2.6.8. Корректировка учетных записей клиентов.

2.6.9. Взаимодействие с рецепцией клуба по вопросам контрольно-пропускной системы клиентов.

2.6.11. Презентация клуба специально приглашенным гостям.

**2.7. Работа в 1С:**

2.7.1. Работа с номенклатурой (ввод в продажу/снятие с продажи).

2.7.2. Ввод цен.

2.7.3. Настройка учетных записей сотрудников.

2.7.4. Работа с отчетами в 1С.

2.7.5. Работа с прайс-листами.

2.7.6. Тематические выгрузки баз для менеджеров, для СМС рассылок, для отдела ркеламы.

**2.8. Взаимодействие с фитнес департаментом:**

2.8.1. Взаимодействие с тренерским составом по вопросам продаж.

2.8.2. Индивидуальный разбор ситуаций клиент-менеджер- тренер.

**2.9. Работа с мессенджерами:**

2.9.1. Работа в рабочих группах в WhatsApp, Telegram

2.10. Соблюдать требования трудовой и производственной дисциплины, правила внутреннего трудового распорядка фитнес клуба.

2.11. Обязан хорошо выглядеть, соответствуя стандартам фитнес клуба (приятные внешние данные и спортивный здоровый вид)

**III. ПРАВА:**

Руководитель отдела продаж фитнес клуба имеет право:

3.1. На рабочее место, соответствующее требованием охраны труда.

3.2. Вносить предложение руководству фитнес клуба по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей должностной инструкции обязанностями, а также по повышению культуры обслуживания посетителей.

3.3. Вносить предложения о поощрении и дисциплинарной ответственности работников комплекса.

3.4. Сообщать руководству о всех выявленных в процессе работы недостатков и вносить предложения по их устранению.

3.5. Изучать, анализировать и вносить предложение руководству по внедрению новых услуг.

**IV. ДОЛЖЕН ЗНАТЬ:**

4.1. Действующее законодательство РФ, РТ по вопросам обслуживания населения, постановления, приказы, распоряжение, инструкции, документы Общества, касающиеся организации и проведения оздоровительной, спортивной и досуговой деятельности комплекса.

4.2. Правила составления отчетов по направлениям. Правила посещения фитнес клуба.

4.3. Техническое состояние помещений, системы его безопасности и обслуживающего персонала. Правила и методы организации процесса обслуживания клиентов. Графики и режим работы специалистов комплекса.

4.4. Этику взаимоотношений внутри коллектива, другие требования и нормы служебного этикета.

4.5. Должен уметь работать на компьютере, на уровне пользователя, знать состав и назначение программ, установленных на компьютере.

**V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ:**

Руководитель отдела продаж несет ответственность:

5.1. За последствия принятых им решений, выходящих за пределы его полномочий, установленных действующим законодательством РФ, уставом предприятия, иными нормативными правовыми актами;

5.2. За неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РФ;

5.3. За совершение в процессе осуществления своей деятельности правонарушения - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством РФ;

5.4. За причинение материального ущерба и ущерба деловой репутации предприятия - в пределах, определенных действующим трудовым, уголовным и гражданским законодательством РФ.