|  |  |
| --- | --- |
| **ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**  **Руководитель Департамента Маркетинг** | **«Утверждаю»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.** |

1. **ЦЕЛЬ ДОЛЖНОСТИ**

Основной целью деятельности Руководителя Департамента Маркетинг являются: организация работы Департамента Маркетинг с целью влияния на показатели Клуба (повышение уровня продаж и продлений клубного членства, повышение узнаваемости компании и лояльности клиентов).

Руководителя Департамента Маркетинг относится к категории управляющих и при исполнении своих должностных обязанностей должен выполнять функции управления:

Анализ; Планирование; Организация; Контроль; Учет.

1. **ЦЕННЫЙ КОНЕЧНЫЙ ПРОДУКТ ДОЛЖНОСТИ (ЦКП) и ФУНКЦИИ ДОЛЖНОСТИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Ценный конечный продукт (ЦКП)** | **Что делает** |
|  | Обнаруженные и улаженные проблемы в работе своего Подразделения. | Проводит инспекции Подразделения и Cотрудников с целью проверки соблюдения установленной политики и стандартов, а также специальные инспекции Сотрудников, у которых возникли проблемы в производстве, чтобы выявить и уладить эти проблемы. |
|  | Отклики потенциальных клиентов, полученные в результате действий по продвижению, достаточные для выполнения плана продаж, при конверсии не менее 20%. | Проводит исследования и опросы, планирует кампании по продвижению, разрабатывает все рекламные материалы для всех подразделений компании, производит рассылки, осуществляет продвижение в интернете и СМИ. |
|  | Эффективные кампании, создающие большое количество откликов. | Проводит опросы и исследования, определяет целевые аудитории, разрабатывает и осуществляет рекламные кампании по привлечению новых Клиентов и удержанию существующих ЧК. |
|  | Вовремя и качественно изготовленные материалы по продвижению (в т.ч. сувенирная продукция), переданные в точки распространения. | Организует разработку макетов, дизайна и изготовление (в т.ч. подбор поставщиков) материалов, обеспечивает их доставку в точки распространения. |
|  | Отклики, полученные в результате продвижения в интернете и социальных сетях. | Создает, обеспечивает работу и поддерживает интересные, привлекательные страницы (сайты) для продуктов компании, продвигает их с помощью поисковой оптимизации и рекламы, получает отклики с этих страниц. |
|  | Отклики от почтовых рассылок. | Разрабатывает интересные рекламные рассылки, осуществляет их, чтобы добиться максимального отклика, работает над поддержанием списков рассылки в актуальном состоянии. |
|  | Отклики от рекламы в СМИ. | Размещает в СМИ рекламу на выгодных для компании условиях, управляет размещением, чтобы добиться максимального отклика. |
|  | Эффективные материалы по пониманию, используемые в продвижении и продажах. | Готовит специальные статьи, буклеты, презентации и каталоги, создающие понимание ценности продуктов компании, тиражирует эти материалы, снабжает ими продающий персонал. |
|  | Привлекающие внимание, убедительные, способствующие созданию понимания стенды. | Разрабатывает макеты информационных стендов, разъясняющих клиентам ценность продукта компании, изготавливает их и размещает в местах работы продавцов. |
|  | Выявленные отклонения в качестве продукта. | Вступает в общение с клиентами, получившими продукт компании, определяет степень их удовлетворенности, выясняет моменты, которые следует улучшить в деятельности компании, если необходимо, направляет клиентов на улаживание, составляет отчеты и предоставляет их заинтересованным лицам. |
|  | Привлекательный профессиональный имидж компании в глазах публики. | Делает Компанию и ее продукты хорошо известными в области деятельности, добивается, чтобы о компании хорошо отзывались, публиковали статьи в СМИ, а эксперты в области деятельности имели о ней хорошее мнение. |
|  | Пригодные для публикации, вызывающие доверие положительные отзывы о компании и ее продуктах. | Собирает отзывы довольных клиентов, которые можно использовать для внутренних и внешних публикаций. |
|  | Позитивный имидж компании в глазах сотрудников. | Собирает все хорошие новости о деятельности компании, информирует сотрудников о том, что положительного происходит в деятельности, проводит корпоративные мероприятия, формирующие хорошее отношение к компании, размещает информацию на досках объявлений и через еженедельную корпоративную рассылку, улаживает негативные моменты, если они возникают среди сотрудников. |
|  | Способствующие формированию имиджа мероприятия, вызывающие интерес и привлекающие внимание публики и СМИ. | Планирует и проводит мероприятия, привлекающие внимание и вызывающие большой интерес у публики. В сотрудничестве с другими подразделениями делает эти мероприятия известными для публики, привлекает к участию в этих мероприятиях клиентов, партнеров и СМИ. |
|  | Публикации в интернете, способствующие формированию позитивного имиджа компании. | Публикует новости и отзывы о деятельности компании на новостных сайтах, в блогах, в социальных сетях, на корпоративном сайте компании. Следит за всеми публикациями с упоминанием компании в интернете, продвигает публикации, способствующие улучшению имиджа, и улаживает негативные публикации. |
|  | Сюжеты, статьи, комментарии и новости с упоминанием компании, ее продуктов и специалистов, которые способствуют формированию имиджа. | Регулярно направляет в СМИ заметки с новостями, касающимися области деятельности компании и самой компании. Поддерживает отношения с редакторами СМИ и предлагает им компанию в качестве эксперта, предоставляет нужные им комментарии, статьи, данные. Организует написание интересных статей и их публикацию. |
|  | Клиенты и партнеры компании, направляющие большое количество новых клиентов. | Привлекать к сотрудничеству клиентов компании и другие организации, поддерживать их интерес к сотрудничеству, чтобы они направляли в компанию своих знакомых или клиентов. |
|  | Направленные партнерами новые клиенты. | Находит потенциальных партнеров, продвигает им сотрудничество, обеспечивает их материалами по продвижению, ведет контроль за направленными клиентами, выплачивает комиссионные. |
|  | Обратившиеся по рекомендациям новые клиенты. | Инициирует рекомендации действующих Клиентов потенциальным. |

1. **СТАТИСТИКИ ДОЛЖНОСТИ И ОТЧЕТЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Статистики | Отчеты |
| 3.1. | Количество откликов | Входящий поток. |
| 3.2. | Конверсия сделок в оплату. | Конверсия сделок. |
| 3.3. | Проведенные опросы ЦА в соответствие с планом-графиком. | План-график опросов. |
| 3.4. | Посещаемость Клуба. | Посещаемость Клуба. |
| 3.5. | Публикации (положительные/отрицательные) (из всех источников). |  |
| 3.6. | NPS Сотрудников. | План-график опросов. |
| 3.7. | Анонимные пожелания Сотрудников о работе Компании. |  |
| 3.8. | Реализован План маркетинговых мероприятий. | План маркетинговых мероприятий. |
| 3.9. | Количество публикаций в Интернете. | Количество публикаций в Интернете. |
| 3.10. | Количество публикаций в СМИ. | Количество публикаций в СМИ. |
| 3.11. | Количество сделок с Источником "Партнёры". | Количество сделок с Источником "Партнёры". |
| 3.12. | Количество сделок с Источником "Рекомендация". | Количество сделок с Источником "Рекомендация". |

**4. УРОВНИ ПОДЧИНЕНИЯ**

Напрямую подчиняется Директору (Управляющему).

В подчинении сотрудников нет.

**Должностная инструкция согласована:**

|  |  |
| --- | --- |
| Руководитель | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| С должностной инструкцией ознакомлен, экземпляр получил: | |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_ г. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |