|  |
| --- |
| **Общество с ограниченной ответственностью****«УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»** |
|  |
| **ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**РУКОВОДИТЕЛЯ СЛУЖБЫ СЕРВИСА | **УТВЕРЖДАЮ****Генеральный директор****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/О.В.Чигринец/****«01» марта 2015 г.** |

Настоящая должностная инструкция разработана на основании трудового договора в соответствии с положениями Трудового кодекса РФ, закона РФ «Об обществах с ограниченной ответственностью» и устава ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ».

**1. Общие положения**

* 1. Руководитель службы сервиса относится к категории руководителей, назначается на должность и освобождается от должности приказом генерального директора ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ».
	2. На должность Руководитель службы сервиса назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 3 лет.
	3. Руководитель службы сервиса подчиняется непосредственно коммерческому директору ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ».
	4. На время отсутствия руководителя службы сервиса (командировка, отпуск, болезнь и пр.) его должностные обязанности выполняет сотрудник, назначаемый в установленном порядке, который несет полную ответственность за качественное и своевременное их выполнение.
	5. В своей деятельности Руководитель службы сервиса руководствуется:
* законами и иными нормативными документами, регламентирующими деятельность ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;
* уставом ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;
* правилами внутреннего трудового распорядка ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;
* стандартами, положениями, инструкциями, иными локальными актами ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;
* приказами и распоряжениями руководства ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;
* настоящей должностной инструкцией.

1.6. Руководитель службы сервиса должен знать:

- основные нормативно-правовые акты, регламентирующие хозяйственную и финансово-экономическую деятельность ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;

- организационную структуру ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты;

- порядок содержания жилых и других помещений ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;

- организацию материально-технического обеспечения;

- порядок составления отчетности о хозяйственно-финансовой деятельности ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;

- стандарты обслуживания клиентов;

- методы оценки удовлетворенности клиентов;

- технологию проведения внутренних аудитов качества оказываемых услуг.

1.7. Функциональные обязанности и компетенции руководителя службы сервиса распространяются также на все юридические лица, в отношении которых ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ» осуществляет функции управляющей компании.

**2. функциИ**

**На руководителя службы сервиса возлагаются следующие функции:**

* 1. Обеспечение выполнения плана приемов на 100 %, увеличение объемов продаж.
	2. Укомплектование рабочих мест административным персоналом (старшие менеджеры, менеджеры по сопровождению пациентов, администраторы, кассиры-администраторы, сервис-администраторы, специалист службы контроля качества, старший менеджер по обучению административного персонала).
	3. Обеспечение удовлетворенности пациентов сервисом не менее 95 %. Организация работы Службы контроля качества

2.4. Организация проведения своевременного ремонта или замены мебели, инвентаря, предметов интерьера.

2.5. Обеспечение выполнения работниками, находящимися в прямом подчинении директора по сервису своих должностных обязанностей

**3. ДолжНОСТные обязанности**

**Руководитель службы сервиса выполняет следующие должностные обязанности:**

* 1. **Обеспечение выполнения плана приемов на 100 %, увеличение объемов продаж.**
		1. Разрабатывать, вносить предложения с экономическим обоснованием и внедрять сервисные услуги.
		2. Разрабатывать и внедрять технологии послепродажного обслуживания пациентов (перевод в повторные покупки).
		3. Разрабатывать и внедрять регламенты по количеству, периодичности и теме контактов с повторными пациентами (через личный кабинет – спецпредложения для каждого клиента, приглашения и т.д.).
		4. Организовывать и принимать участие в промо-мероприятиях медицинских центров.
		5. Осуществлять еженедельный и ежемесячный мониторинг выполнения плана приемов, нереализованных записей.
		6. Обеспечивать рост личных продаж менеджеров по сопровождению.
		7. Обеспечивать рост эффективности работы административного персонала.
		8. Контролировать выполнение стандартов работы менеджерами по сопровождению пациентов.
		9. Организовывать и проводить ежемесячное обучение административного персонала.
		10. Доводить информацию о достигнутых результатах до руководителей медицинских центров и административного персонала.
	2. **Обеспечение удовлетворенности пациентов сервисом не менее 95 %. Организация работы Службы контроля качества**
		1. Согласовывать и разрабатывать стандарты работы сотрудников компании с пациентами согласно утвержденному графику.
		2. Организовывать и проводить аудиты, выявлять несоответствия, разрабатывать корректирующие и предупреждающие мероприятия согласно своей компетенции.
		3. Проводить аудит качества обслуживания: методом «тайного покупателя», прослушивание телефонных разговоров, оценка видеонаблюдения с мест администраторов.
		4. Оценивать удовлетворенность пациентов качеством обслуживания путем опроса и анкетирования. Контролировать исполнение регламентов работы административного персонала и операторами контактного – центра.
		5. Контролировать работу специалиста СКК.
		6. Контролировать получение обратной связи от пациентов.
		7. Осуществлять контроль формирования положительной обратной связи пациентов в интернете.
		8. Контролировать и осуществлять работу с жалобами пациентов согласно действующим стандартам и регламентов.
		9. Разрабатывать и внедрять технологии для улучшения качества обслуживания
	3. **Укомплектование рабочих мест административным персоналом (старшие менеджеры, менеджеры по сопровождению пациентов, администраторы, кассиры-администраторы, сервис-администраторы, специалист службы контроля качества, старший менеджер по обучению административного персонала).**
		1. Осуществлять отбор административного персонала, проводить собеседования с кандидатами, Осуществлять найм административного персонала по результатам собеседования, в соответствии с профилем должности.
		2. Контролировать процесс прохождения стажировки и осуществлять наставничество новых работников в подразделениях.
		3. Проводить групповые и индивидуальные занятия по стандартам в учебном центре.
		4. Принимать участие в подготовке и проведении обучающих и оценочных мероприятий (экзамен).
		5. Организовывать актуализацию и корректировку программы подготовки специалистов с целью увеличения объемов продаж.
		6. Организовывать обучение менеджеров по сопровождению пациентов, администраторов, в текущем режиме осуществлять оценку их работы.
		7. Организовывать и проводить оценочные мероприятия с административным персоналом.
	4. **Организация проведения своевременного ремонта или замены мебели, инвентаря, помещений, предметов интерьера, осуществление контроля качества выполнения ремонтных работ.**
		1. Принимать меры к укреплению и расширению материально-технической базы медицинских центров, повышать уровень ее комфортности.
		2. Информировать руководство об имеющихся недостатках в хозяйственной деятельности, принимаемых мерах по их ликвидации.
	5. **Обеспечение выполнения работниками, находящимися в прямом подчинении руководителя службы сервиса, своих должностных обязанностей**
		1. Подавать отчет о проделанной работе коммерческому директору по утвержденной форме ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным.
		2. Контролировать своевременность сдачи и полноту заполнения ежемесячных отчетов о проделанной работе подчиненными сотрудниками.
		3. Организовывать обучение подчиненных сотрудников, проводить аттестацию, в текущем режиме осуществлять оценку их работы.
		4. Исполнять другие обязанности в соответствии с приказами и распоряжениями коммерческого директора ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ».
		5. Соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, трудовую дисциплину (вовремя присутствовать на рабочем месте; уходить в ежегодный отпуск в запланированное по графику время; обязательно отмечать приход/уход на работу в электронной системе учета рабочего времени; соблюдать график работы на месяц).
		6. Соблюдать корпоративную культуру и кодекс делового поведения в компании. Не допускать негативной информации в отношении руководства компании и своих коллег.
		7. Соблюдать правила охраны труда, технику безопасности, правила пожарной безопасности на своем рабочем месте.
		8. Незамедлительно информировать руководителя учреждения по возможности в письменной форме или по телефону об изменении графика работы, в случае болезни или предполагаемом отсутствии по уважительной причине.
		9. Нести полную индивидуальную материальную ответственность за сохранность имущества, бережно и экономно относиться к используемому оборудованию и технике, канцелярским товарам, беречь электроэнергию, тепло в помещении

**4. Права**

Руководитель службы сервиса имеет право:

* 1. Вносить на рассмотрение директора предприятия и руководителей структурных подразделений предложения по улучшению хозяйственного обслуживания предприятия и его подразделений.
	2. Осуществлять взаимодействие с руководителями всех подразделений предприятия по вопросам сервисного обслуживания.
	3. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.
	4. Иметь в подчинении сотрудников, необходимых для выполнения своих должностных обязанностей.
	5. Давать подчиненным работникам поручения и задания по кругу вопросов, входящих в их должностные обязанности.
	6. Вносить на рассмотрение директора предприятия представления о назначении, перемещении и увольнении подчиненных ему работников; предложения об их поощрении или о наложении на них взысканий.
	7. Сообщать руководителям подразделений предприятия об имеющихся в работе возглавляемых ими подразделений недостатках и требовать их устранения
	8. Контролировать выполнение плановых заданий и работу, а также своевременное выполнение отдельных поручений и заданий работниками, находящимися в прямом подчинении руководителя службы сервиса.
	9. Запрашивать и получать в структурных подразделениях предприятия необходимые документы, относящиеся к вопросам деятельности Руководитель службы сервиса.
	10. Распоряжаться материальными ресурсами ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ» в пределах своей компетенции.
	11. Использовать выделенную в его распоряжение материально-техническую базу.
	12. Вносить предложения генеральному директору компании о привлечении к материальной и дисциплинарной ответственности должностных лиц и персонала, нарушителей трудовой дисциплины.
	13. Визировать заработную плату работников организации.
	14. Получать юридическую консультацию у корпоративного юриста и защиту своих прав.
	15. Получать премию согласно «Положению о премировании работников» за достижение финансовых и показателей.
	16. Лично общаться с генеральным директором в рамках регламентированного приема по личным вопросам.
1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

5.1. Руководитель службы сервиса несет ответственность:

- за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, - в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации;

- за правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, в том числе за разглашение сведений, составляющих коммерческую тайну предприятия, и за распространение персональных данных клиентов и работников предприятия - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;

- за причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации;

* 1. Руководитель службы сервиса несет персональную ответственность за последствия принятых им решений, выходящих за пределы его полномочий, установленных действующим законодательством, Уставом ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ», иными нормативными правовыми актами и настоящей должностной инструкцией. Руководитель службы сервиса не освобождается от ответственности, если действия, влекущие ответственность, были предприняты лицами, которым он делегировал свои права.
	2. Руководитель службы сервиса, использующий имущество и средства ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ» в собственных интересах или в интересах противоположных интересам учредителей, несет ответственность в пределах, определенных гражданским, уголовным, административным законодательством.
1. **КРИТЕРИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ**

6.1. Увеличение объемов продаж.

6.2. Выполнение плана приемов 100%

6.3. Укомплектованность рабочих мест административным персоналом.

6.4. Выполнение плановых работ, улучшение материально-технической базы медицинских центров.

С инструкцией ознакомлен(а): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.