|  |
| --- |
| Общество с ограниченной ответственностью**«УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»** |
|  |
| **Должностная инструкция** **директора по продажам**  | **УТВЕРЖДАЮ:**Генеральный директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/О.В.Чигринец/«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г. |

Настоящая должностная инструкция разработана на основании трудового договора в соответствии с положениями Трудового кодекса РФ и иных нормативных актов, регулирующих трудовые правоотношения в Российской Федерации.

1. **Общие положения**
	1. На должность директора по продажам ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ» назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование, стаж работы на аналогичных позициях по специальности в области продаж и маркетинга не менее 3 лет с опытомруководящей работы.
	2. Назначение на должность директора по продажам и освобождение от неё производится приказом генерального директора.
	3. Директор по продажам подчиняется непосредственно коммерческому директору.
	4. На время отсутствия директора по продажам (отпуск, болезнь, пр.), его обязанности
	исполняет менеджер по PR или иное лицо, назначенное генеральным директором в установленном порядке, которое приобретает соответствующие права и несёт ответственность за надлежавшее исполнение возложенных на него обязанностей.
	5. В своей деятельности директор по продажам руководствуется:
* законами и иными нормативными документами, регламентирующими деятельность ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;
* уставом ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;
* миссией, стратегией и целями ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;
* политикой в области качества ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;
* локальными нормативными актами, в том числе стандартами ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;
* приказами и распоряжениями генерального директора ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;
* правилами внутреннего трудового распорядка ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;
* правилами и нормами по охране труда и пожарной безопасности;
* настоящей должностной инструкцией.
	1. Директор по продажам должен знать:
* законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы по организации медицинского обслуживания населения;
* законодательные и иные нормативные правовые акты по организации маркетинга, рекламе и продажам;
* методы определения спроса на оказываемые услуги и порядок разработки перспективных и текущих планов;
* анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия;
* маркетинговые методы оценки рынков;
* основные технологические особенности, характеристики и потребительские свойства оказываемых услуг, преимущества и недостатки;
* методы изучения рыночной конъюнктуры и разработки прогнозов потребности в оказываемых услугах;
* основы трудового законодательства;
* правила и нормы охраны труда, техники безопасности

- миссию, стратегию, цели и политику в области качества ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;

 - профиль, специализацию и особенности структуры ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;

 - производственные мощности и кадровые ресурсы ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;

 - технологию оказания медицинских услуг, основы ценообразования и продвижения;

 - локальные нормативные акты ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ» по вопросам, входящим в его компетенцию;

 - приказы и распоряжения генерального директора ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ» по вопросам своей деятельности;

 - виды и правила заключения договоров, оформления актов сверки расчетов и взаимозачетов;

* правила внутреннего трудового распорядка ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ»;
* правила и нормы по охране труда и пожарной безопасности;
* настоящую должностную инструкцию.
	1. Директор по продажам должен владеть:

- Навыками ведения переговоров;

- Технологиями планирования и управления проектами;

- Навыками публичных выступлений.

* 1. Функциональные обязанности и компетенции директора по продажам распространяются также на все юридические лица, в отношении которых ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ» осуществляет функции управляющей компании.

**2. Функции**

2.1. Обеспечение роста первичных клиентов на \_\_\_% в год.

2.2. Обеспечение роста посещаемости по повторным клиентам на \_\_\_ % в год.

2.3. Обеспечение роста корпоративных продаж на \_\_\_ %.

2.4. Обеспечение формирования базы направителей и увеличение направительского вала на \_\_\_%.

**3. должностные обязанности**

**Директор по продажам должен:**

**3.1. Взаимодействовать с коммерческой службой.**

1. Участвовать в разработке планов по маркетингу и PR с целью сохранения и увеличения рыночной доли компании на всех рынках сбыта.
2. Проводить мониторинг действий конкурентов и разрабатывает мероприятия с целью удержания доли рынка.
3. Разрабатывать и организовать акции, презентации, семинары, корпоративные мероприятия, обеспечивающих стимулирование продаж в рамках утвержденного бюджета, контролирует их эффективность.
4. Управлять системой бонусов и скидок.
5. Организовать прямые продажи внутри и вне мест предоставления медицинских услуг.
6. Обеспечивать продажу услуг юридическим лицам в сроки и объеме, предусмотренными заключенными договорами.
7. Совместно с коммерческим директором принимать решения об участии в профильных выставках, тендерах, организует их подготовку и проведение.
8. Принимать меры по обеспечению своевременного поступления денежных средств в соответствии с заключенными договорами.
9. Принимает участие в урегулировании инцидентов с клиентами и в мероприятиях по своевременному устранению недостатков, отмечаемых пациентами.
	1. **Организовывать и контролировать работу контактного центра.**
		1. Контролировать круглосуточную доступность единой справочной службы и других каналов связи для абонентов компании с обеспечением утвержденной скорости ответа на полученный запрос.
		2. Взаимодействует, консультирует и контролирует Руководителя контактного центра по вопросам повышения эффективности работы данного подразделения.
		3. Разрабатывать стратегию телефонных контактов с пациентами, генерировать задачи по формированию целей, баз по исходящим обзвонам, согласовывать скрипты разговоров.
		4. Определять стратегию формирования клиентской базы, утверждать перечень данных клиента, обязательных для внесения в клиентскую базу, разрабатывать критерии дифференциации клиентов по сегментам с целью подготовки индивидуальных предложений.
		5. Контролировать и лично участвовать в проведении оценочных и обучающих мероприятий в контактном центре.
		6. Обеспечивать эффективную организацию труда с учетом нагрузки на операторов, распределение обязанностей, загрузки врачей.
		7. Контролировать выполнение утвержденного плана на месяц, категории клиентов путем план-фактного анализа.
	2. **Организовывать и контролировать работу службы сервиса:**
		1. Организовать и контролировать деятельность административного персонала;
		2. Взаимодействовать, консультировать и контролировать Руководителя службы сервиса по вопросам повышения качества сервиса.
		3. Осуществлять ежедневный, еженедельный, ежемесячный мониторинг выполнения плана приемов, оперативно проводить корректирующие мероприятия.
		4. Согласовывать и разрабатывать стандарты работы сотрудников компании с пациентами согласно утвержденному графику.
		5. Участвовать в проведении аудитов, выявлять несоответствия, разрабатывать корректирующие и предупреждающие мероприятия согласно своей компетенции.
		6. Участвовать в проведении оценочных и обучающих мероприятий с менеджерами по сопровождению и администраторами.
		7. Утверждать перечень личных продаж менеджеров по сопровождению.
		8. Обеспечивать рост эффективности по работе менеджеров по сопровождению с направлениями.
		9. Разрабатывать распорядительные документы, связанные с коммерческой деятельностью предприятия.
		10. Организовывать обучение подчиненных сотрудников, проводить аттестацию, в текущем режиме осуществлять оценку их работы.

**3.4. Прочие обязанности директора по продажам.**

1. Ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом сдавать План-отчет генеральному директору по утвержденной форме (Приложение № 1).
2. Обеспечивать выполнение работниками, находящимися в прямом подчинении директора по продажам, своих должностных обязанностей.
3. Осуществляет подбор, оценку, контроль подчиненного персонала.
4. Контролировать своевременность сдачи и полноту заполнения ежемесячных отчетов о проделанной работе подчиненными сотрудниками, а также анализировать выполнение указанными сотрудниками плановых показателей для правильного начисления премий.
5. Участвовать в принятии решений на собрании топ-менеджмента.
6. Разрабатывать и совершенствовать организационную структуру и бизнес процессы подчиненных подразделений в соответствии с тактическими и долгосрочными целями компании.
7. Разрабатывать регламентирующие документы (Положения, Приказы, Инструкции и т.п.) и обеспечивает строгое их выполнение. Контролирует соблюдение в компании единых стандартов сервиса.
8. Оптимизировать отчетность по продажам, составляет годовые и текущие планы работ в рамках бюджета.
9. Организовать обучение, процесс адаптации и аттестации менеджеров по сопровождению, администраторов, операторов контактного центра, в текущем режиме осуществляет оценку их работы.
10. Повышать свою квалификацию в таких областях как: менеджмент организации, управление проектами, анализ хозяйственной деятельности и оценка эффективности, управление персоналом, маркетинг и PR.
11. Исполнять другие обязанности в соответствии с приказами генерального директора и распоряжениями коммерческого директора ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ».
12. В случае производственной необходимости на директора по продажам может быть возложено выполнение других обязанностей с указанием срока их исполнения.
13. 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).
14. Соблюдать корпоративную культуру и кодекс делового поведения в компании. Не допускать негативной информации в отношении руководства компании и своих коллег, а также высказывать негативную информацию пациентам медицинского центра, которая может негативно сказаться на репутации компании и коллег.
15. Соблюдать правила охраны труда, технику безопасности, правила пожарной безопасности на своем рабочем месте.
16. 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.
17. Нести полную индивидуальную материальную ответственность за сохранность имущества, бережно и экономно относиться к используемому оборудованию и технике, медицинским канцелярским товарам, беречь электроэнергию, тепло в помещении.

**4. Права**

Директор по продажам имеет право:

4.1. Иметь в подчинении сотрудников, необходимых для выполнения своих должностных обязанностей. Давать подчиненным работникам поручения и задания по кругу вопросов, входящих в их должностные обязанности.

4.2. Принимать участие в подборе подчиненных специалистов.

4.3 Контролировать выполнение плановых заданий и работу, а также своевременное выполнение отдельных поручений и заданий работниками, находящимися в прямом подчинении директора по продажам, в том числе требовать предоставления отчетов.

4.5 Запрашивать и получать в структурных подразделениях предприятия необходимые материалы и документы, относящиеся к вопросам деятельности директора по продажам.

4.6. Взаимодействовать (давать задания с целью обеспечения выполнения поставленных задач и требовать их исполнения) с IT-компанией, обслуживающей информационные технологии, поддерживающие деятельность Общества.

4.6 Директор по продажам в пределах своей компетенции

* распоряжается финансовыми и материальными ресурсами предприятия в пределах, установленных генеральным директором;
* использует выделенную в его распоряжение материально-техническую базу.

4.7 На основании доверенности, выдаваемой генеральным директором ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ», директор по продажам имеет право:

- представлять интересы ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ» и юридических лиц, в отношении которых ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ» осуществляет функции управляющей компании, в сторонних предприятиях, учреждениях и организациях по вопросам, относящимся к его должностным обязанностям;

- получать и отправлять корреспонденцию, подписывать всю корреспонденцию в рамках своей компетенции, исходящую из ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ», принимать материальные ценности, вести учет;

- представлять коммерческому директору ООО «УПРАВЛЕНИЕ В МЕДИЦИНЕ» кандидатуры работников на прием и увольнение, для поощрения и применения мер дисциплинарного взыскания в соответствии с действующим трудовым законодательством РФ.

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

* 1. Директор по продажам 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. Директор по продажам 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. Директор по продажам не освобождается от ответственности, если действия, влекущие ответственность, были предприняты лицами, которым он делегировал свои права.
	2. Директор по продажам, недобросовестно 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.

С должностной инструкцией ознакомлена \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (Фамилия, инициалы.)

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