

**Частное образовательное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Академия профессионального образования»**

**УТВЕРЖДАЮ**



Директор ЧОУ ДПО «Академия  
профессионального образования»

Е.Ю. Смирнова  
«01» февраля 2018 г.

**Положение об отделе по работе с клиентами**

**1. Общие положения**

1.1. Отдел по работе с клиентами является структурным подразделением ЧОУ ДПО «Академия профессионального образования» (далее - Учреждение).

1.2. Положение об отделе по работе с клиентами (далее - Положение) определяет основные задачи, полномочия, функции и ответственность отдела по работе с клиентами.

1.3. Отдел находится в подчинении заместителя директора Учреждения.

1.4. В своей работе отдел по работе с клиентами руководствуется следующими документами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 года № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. № 499;
- нормативно-правовыми актами Министерства образования и науки РФ и другими федеральными органами РФ;
- Уставом Учреждения;
- локальными нормативными документами Учреждения.

**2. Структура отдела по работе с клиентами.**

2.1. Состав и штатную численность отдела по работе с клиентами утверждает директор Учреждения исходя из условий и особенностей деятельности Учреждения.

2.2. В состав отдела входят начальник отдела, менеджеры по работе с клиентами.

**3. Задачи и функции отдела по работе с клиентами.**

3.1 Основные задачи и функции отдела:

- поиск потенциальных клиентов;
- ведение коммерческих переговоров с клиентами;
- осуществление приема и обработки заказов клиентов, заключение договоров, оформление документации по сделкам;
- мониторинг потребностей клиентов в программах обучения;
- изучение конъюнктуры рынка;
- мотивация клиентов на работу с Учреждением;

- составление ежемесячного плана продаж;
- ведение отчетности по продажам и оказанию услуг клиентам Учреждения;
- ведение клиентской базы;
- контроль прохождения обучения, явки на обучение слушателей;
- контроль оплаты по заключенным договорам;
- обеспечение выполнения объема продаж, рентабельности.

#### **4. Взаимоотношения отдела по работе с клиентами с другими подразделениями.**

Для выполнения функций и реализации прав, предусмотренных настоящим Положением, отдел по работе с клиентами взаимодействует со всеми подразделениями и сотрудниками Учреждения.

#### **5. Права отдела по работе с клиентами**

Отдел по работе с клиентами имеет право:

5.1. Запрашивать и получать от структурных подразделений учреждения информацию, необходимую для выполнения отделом своих функций.

5.2. Вносить предложения о необходимости командирования специалистов отдела.

5.3. Созывать и проводить совещания по вопросам, входящим в компетенцию отдела, привлекать для участия в них работников Учреждения.

5.4. Начальник отдела по работе с клиентами также вправе вносить предложения о перемещении работников отдела, их поощрении за успешную работу, а также предложения о наложении дисциплинарных взысканий на работников, нарушающих трудовую дисциплину.

#### **6. Ответственность отдела по работе с клиентами**

6.1. Ответственность за надлежащее и своевременное выполнение функций, предусмотренных настоящим положением, несет начальник отдела по работе с клиентами.

6.2. На начальника отдела по работе с клиентами возлагается персональная ответственность за организацию деятельности отдела по выполнению возложенных на отдел задач и функций.

6.3. Ответственность сотрудников отдела по работе с клиентами устанавливается должностными инструкциями.

6.4. Начальник отдела, сотрудники данного отдела несут ответственность за:

- предоставление руководству и структурным подразделениям Учреждения недостоверной информации о работе отдела и в рамках компетенции отдела;
- недобросовестное исполнение должностных обязанностей;
- нарушение производственной и трудовой дисциплины;
- несоблюдение Устава, локальных нормативных актов организации и должностных инструкций.

#### **7. Заключительные положения**

7.1. Внесение изменений и дополнений в Положение утверждается руководителем Учреждения.