**Регламент взаимодействия менеджера/помощника менеджера по работе с клиентской базой**

1. Под руководством менеджера по продажам, ассистент выполняет работы по продаже товаров.

2. Ассистент осуществляет сбор информации о спросе на товары, причинах его изменения (повышения, понижения).

3.Помощник устанавливает контакты с клиентами (группой клиентов) по поручению менеджера по продажам.

4. Помощник менеджера проводит переговоры с клиентами по условиям продажи товаров и оказания сопутствующих услуг.

5. По согласованию с менеджером, помощник готовит, разрабатывает преддоговорную документацию (договоры купли-продажи, поставки, др.).

6. По заданию менеджера или в Его отсутствие , помощник организует доставку или отгрузку товаров покупателям по заключенным договорам

7. Помощник осуществляет сбор информации от покупателей:

— о требованиях к качественным характеристикам товаров (сроке службы, правилах пользования, упаковке, др.);

— о требованиях к послепродажному обслуживанию товаров;

— об объемах и темпах продаж товаров конечным потребителям.

8. Помощник ведет учет претензий покупателей по исполнению заключенных договоров.

9.Он же выявляет причины нарушений условий договоров, принимает меры по их устранению и предупреждению.

10. Помощник участвует в проведении мероприятий по формированию спроса на товары (рекламных акциях, презентациях, ярмарках, выставках, пр.).

11. Помощник собирает информацию о покупателях и обеспечивает ее ввод в электронные базы данных.

12.Поморщник подготавливает отчеты о проделанной работе, а также аналитические доклады, справки по поручению менеджера по продажам.

13. Выполняет служебные поручения менеджера по продажам по функциональным направлениям.

14. Менеджер должен обеспечить ассистенту полный доступ к корректной информации по своим контрагентам. (Карточки клиентов должны быть заполнены надлежащим образом, варианты цен, отгрузок и других условий должны быть отображены в указанных графах).

15. По согласованию с менеджером , помощник проводит завершение сделки.(согласование счета, условий отправки , даты отправки груза, особые условия и тд)

16. Менеджер несет ответственность за решение всех спорных вопросов, отслеживает дз, пдз. Данные сведения предоставляются помощнику менеджера в виде комментария к заказу.

17. На время отсутствия менеджера по продажам (командировка, отпуск, болезнь, пр.) его обязанности выполняет помощник менеджера, контрольную функцию принимает на себя руководитель менеджера. На данный отрезок времени помощник приобретает соответствующие права и несет ответственность за ненадлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

18.Помощник (ассистент) менеджера по продажам подчиняется непосредственно руководителю подразделения.

РОП Башта Л.

РОЗ Самарина В.

РМП Агафонова О.

МП Касым Л.

МР Держкова С.

МР Батов В.

МП Гусакова Н.

МП Васильева Д.

МП Кузовкина И.

ПМ Морозов М.

ПМ Смелая С.

ПМ Кузьменкова Л.