УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «Ромашка»
П. П. Петров
«16» ноября 2026 г.

Должностная инструкция

менеджера по работе с клиентами

1. Общие положения

1.1. Менеджер по работе с клиентами относится к категории специалистов, принимается на работу и освобождается от должности приказом генерального директора и подчиняется руководителю отдела по работе с клиентами.

1.2. На должность менеджера по работе с клиентами назначается лицо с высшим или средним профессиональным образованием и опытом работы с клиентами не менее одного года.

1.3. Менеджер в своей работе руководствуется трудовым законодательством, уставом компании, локальными нормативными актами, приказами руководителя и настоящей инструкцией.

2. Трудовая функция и обязанности

2.1. Трудовая функция менеджера — вести клиентов компании от первого обращения до повторной сделки: принимать заявки, оформлять заказы, сопровождать исполнение и поддерживать отношения с клиентом.

2.2. Менеджер принимает и обрабатывает обращения клиентов по телефону, почте и в мессенджерах, консультирует по товарам и услугам компании в пределах своей компетенции.

2.3. Менеджер готовит коммерческие предложения и проекты договоров по утверждённым формам, согласовывает с клиентом условия сделки и передаёт документы на подпись руководителю.

2.4. Менеджер ведёт карточки клиентов и сделок в CRM, фиксирует каждое обращение, договорённости и их исполнение в день обращения.

2.5. Менеджер сопровождает исполнение заказа: контролирует сроки поставки, информирует клиента об этапах, принимает претензии и передаёт их в работу профильному подразделению.

2.6. Менеджер готовит отчёты о работе с клиентами по формам, установленным в компании, и представляет их руководителю отдела в установленные сроки.

3. Права

3.1. Менеджер вправе запрашивать у подразделений компании сведения, необходимые для работы с клиентом.

3.2. Менеджер вправе вносить руководителю предложения по улучшению обслуживания клиентов и по условиям работы с ними.

3.3. Менеджер вправе требовать от руководителя создания условий для выполнения своих обязанностей, включая доступ к CRM и рабочим материалам.

4. Ответственность

4.1. Менеджер несёт ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей в пределах, установленных трудовым законодательством.

4.2. Менеджер отвечает за сохранность коммерческой тайны и персональных данных клиентов, к которым получил доступ.

4.3. Менеджер отвечает за достоверность сведений, которые вносит в CRM и в отчётность.

5. Заключительные положения

5.1. Менеджер знакомится с настоящей инструкцией под подпись при приёме на работу, при переводе на должность и при пересмотре инструкции.

Руководитель отдела по работе с клиентами

Руководитель отдела по работе с клиентами

_____ / И. И. Иванов /

С инструкцией ознакомлен

Менеджер по работе с клиентами

_____ / С. С. Сидорова /

Образец с сайта nikexpert.ru