**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

**Администратора**

|  |  |
| --- | --- |
| **«УТВЕРЖДАЮ»**  **Руководитель СТО**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **2019 г.** |  |

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящая инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность Администратора «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА».

Администратор СТО «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА» относится к категории административно-технических работников предприятия, принимается и увольняется Директором СТО.

Основными задачами Администратора является предоставление клиентам компании услуг высочайшего качества по стандартам СТО «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА».

Администратор подчиняется или Мастеру-консультанту или Директору СТО в зависимости от оргштатной структуры СТО.

В своей деятельности Администратор руководствуется:

* Законодательными актами РФ;
* Гражданским Кодексом РФ;
* Кодексом Законов о Труде РФ;
* Законом о защите прав потребителей;
* Стандартами СТО «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА»;
* Регламентами, утвержденными на СТО;
* Приказами (Распоряжениями) Директора СТО или Мастера-Консультанта и непосредственно настоящей должностной инструкцией.

На должность Администратора может быть принято лицо с высшим или средне-специальным образованием стажем работы от 1-го года.

Рекомендуется, чтобы Администратор обладал следующими навыками:

* Основами психологии;
* Владение программным обеспечением на уровне пользователя;
* Владение компьютером и использование специальных программных пакетов;
* Культура труда и служебной этики;
* Охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты.

1. **ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ**

Администратор «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА»:

* Осуществляет прием телефонных звонков, приходящих в сервис-бюро и соединяет с внутренними номерами в зависимости от цели обращения.
* Реализует процесс записи клиентов на ТО или ремонт по телефону согласно стандарту СТО «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА» в программном обеспечении, установленном на СТО.
* Проводит первичные консультации клиентов лично и по телефону с целью предоставления информации о видах услуг, стоимости и т.п.
* Открывает и закрывает заказ-наряды на услуги, работы и запасные части для учета оказанных услуг, выполненных работ и проданных запасных частей;
* Осуществляет выставление и отправку счетов на оплату юридическим лицам для получения безналичной оплаты за услуги и запчасти (по факсу, курьером, лично в руки и т.д.)
* Выписывает счета на оплату физическим лицам для получения оплаты через кассу.
* Проводит корректировки записи клиентов на сервисное обслуживание с учетом загрузки производственных мощностей с целью обеспечения равномерной загрузки сервиса.
* Готовит отчеты о реализации запасных частей и оказанных услугах в ПО.
* Поддерживает и укрепляет в клиентах лояльность к СТО.
* Осуществляет обзвон клиентов СТО с целью получения обратной связи о качестве обслуживания и привлечения клиентов в период проведения специальных акций.
* Обеспечивает контроль чистоты и опрятности помещения в районе сервисного бюро.
* Выполняет поручения руководителя.

**3. ПРАВА**

Администратор «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА» имеет право:

* Участвовать в проведении сервисных маркетинговых акциях;
* Требовать от должностных лиц компании предоставления информации, необходимой для осуществления своей деятельности и деятельности сервисного бюро;
* Вносить на рассмотрение руководства предложения по улучшению и развитию деятельности на СТО;
* Принимать решения в пределах своей компетенции;
* Взаимодействовать со всеми подразделениями и сотрудниками по необходимым для его деятельности вопросам;
* Привлекать мастера-консультанта или мастера цеха для технических консультаций клиентов;
* Участвовать в выработке решений по оптимизации процессов работы СТО на основе рекомендаций, полученных от сотрудников управляющей компании сети «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА», собственного опыта и текущей специальной информации из различных профессиональных источников.
* Требовать обеспечения соответствующих условий труда.
* Пользоваться льготами, установленными в рамках СТО.

**4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Администратор «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА» несет ответственность за:

* Администратор несет персональную ответственность перед Директором СТО за выполнение возложенных на него обязанностей.
* Небрежное, халатное отношение к документам, нуждающимся в оперативной обработке.
* Нечеткое и несвоевременное выполнение должностных обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией.

**5. СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ**

**6. ОСНОВНЫЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

* Контактирует с клиентами по телефону и лично в процессе записи, приема, оформления и первичных консультаций для клиентов.
* Контактирует с мастерами-консультантами в процессе записи клиентов.
* Контактирует с отделом запасных частей в целях получения информации для выставления счетов клиентам.
* Контактирует с другими СТО для обмена информацией об автомобилях, и ремонте.
* Контактирует с кассой по вопросам оплаты.
* Контактирует с партнерскими организациями – вызов эвакуатор, такси и т.д

**7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ**

Критериями оценки Оператора Сервис бюро «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА» являются:

* Четкое и равномерное распределение записи клиентов на ТО и Ремонт в течение дня по постам ;
* Выполнение стандартов сети «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА»;
* Аккуратность, своевременность и точность оформления отчетной и иной рабочей документации;
* Отсутствие обоснованных претензий и жалоб со стороны клиентов;
* Количество повторных обращений клиентов на СТО в течение года;
* Уровень удовлетворенности и лояльности клиентов услугами СТО.

***Руководитель СТО***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Фамилия, И.О.)

***С инструкцией ознакомлен:***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

( подпись) (Фамилия, И.О.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

( подпись) (Фамилия, И.О.)

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019