**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

**РУКОВОДИТЕЛЯ СТО**

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

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

Руководитель СТО «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА» должен знать:

* нормативно – правовую базу осуществления предпринимательской и коммерческой деятельности;
* конъюнктуру рынка и спрос;
* сильные и слабые стороны различных брендов;
* психологию и принципы оказания услуг в сфере сервисного обслуживания;
* технику мотивации сотрудников;
* технику привлечения клиентов;
* этику делового общения;
* стандарты и ценности СТО «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА»;
* методы и порядок осуществления качественного сервисного обслуживания;
* текущую ситуацию на рынке запасных частей и расходных материалов.

Руководитель СТО «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА» подчиняется непосредственно Собственнику СТО. В своей деятельности Руководитель СТО «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА» руководствуется должностной инструкцией, регламентами, утвержденными на СТО. Руководитель СТО «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА» решает вопросы, связанные с экономической эффективностью автосервиса, качеством ремонта, лояльностью клиентов, при необходимости, планирует участие сотрудников в обучениях и семинарах, проводимых поставщиками и производителями.

Руководитель СТО «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА» должен иметь управленческие навыки, уметь работать с управленческими программами. Владеть компьютером на уровне пользователя.

**2. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ**

Руководитель СТО «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА»:

* Организовывает работу по привлечению новых клиентов и поддержанию сотрудничества с действующими клиентами;
* Организовывает сбор и регулярной анализ информации о состоянии рынка ремонта автомобилей, о деятельности партнеров и конкурентов, а также регулярное пополнение базы данных;
* Изучает, распространяет и внедряет передовые методы и приемы труда, рационализаторские и изобретательские предложения, направленные на улучшение ремонта автомобилей;
* Координирует работу сотрудников СТО, осуществляет подбор рабочих кадров, составляет штатное расписание;
* Организует планирование, учет и составление отчетности о производственной деятельности СТО;
* Организовывает надлежащий учет, ведение и хранение документации и инструмента на СТО;
* Разрешает сложные ситуации и работает с клиентскими рекламациями;
* На время отсутствия делегирует свои полномочия одному из сотрудников СТО;
* Проводит организационные собрания с сотрудниками СТО не реже одного раза в месяц;
* Оптимально распределяет обязанности между сотрудниками СТО в соответствии с их должностными обязанностями;
* Ежедневно контролирует выполнение поставленных сотрудникам задач;
* Контролирует выполнение финансово-экономических показателей СТО;
* Ежедневно контролирует качество обслуживания и лояльность клиентов;
* Следит за соблюдением работниками правил и норм охраны труда и внутреннего трудового распорядка;
* Отслеживает соблюдение трудовой дисциплины, смотрит за внешним видом сотрудников СТО, порядком на рабочих местах.
* Умеет формировать и анализировать отчетность о деятельности СТО в программном обеспечении.

**3. ПРАВА**

Руководитель СТО «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА» имеет право:

* Участвовать в создание и утверждение бюджета СТО.
* Участвовать в различных мероприятиях, с целью повышения квалификации.
* Осуществлять оперативное и стратегическое руководство работой сотрудников СТО;
* Создавать приказы и распоряжения по СТО для обеспечения эффективной деятельности подразделений и требовать их исполнения;
* Выносить сотрудникам поощрения и взыскания по показателям работы СТО;
* В служебных целях пользоваться оргтехникой, транспортом и связью;
* Пользоваться льготами, установленными в рамках СТО.

**4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Управляющий «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА» несет ответственность:

* За неудовлетворительные финансово-экономические показатели СТО;
* За разглашение сведений, составляющих коммерческую тайну;
* За несоблюдение стандартов, принятых в СТО «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА»;
* За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей;
* За правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности;
* За повреждение или порчу вверенного имущества;
* За несоблюдение техники безопасности сотрудниками на рабочих местах;
* В случае, если виновные в повреждении имущества, находящегося в рабочей зоне, лица не найдены, ответственность возлагается на всех сотрудников СТО

**5. СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ**



 **6. ОСНОВНЫЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

Руководитель СТО «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА» непосредственно осуществляет контакт с собственником СТО и является его представителем в коллективе СТО. Взаимодействует со всеми подразделениями СТО и является уполномоченным представителем СТО в других организациях, в рамках своих полномочий.

**7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ**

 Критериями оценки Руководителя СТО «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА» являются:

* Выполнение плановых финансово-экономических показателей СТО;
* Соблюдение стандартов СТО «НАЗВАНИЕ АВТОСЕРВИСА»;
* Аккуратность, своевременность и точность оформления и предоставления отчетной и иной рабочей документации;
* Отсутствие обоснованных претензий со стороны клиентов;

***Руководитель СТО***

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

 (подпись) (Фамилия, И.О.)

 ***С инструкцией ознакомлен:***

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

 ( подпись) (Фамилия, И.О.)

 "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г.