**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

**Менеджера по запчастям**

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

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящая инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность Менеджера по запчастям и аксессуарам СТО «Название СТО».

Менеджер по запчастям и аксессуарам СТО «Название СТО» относится к категории специалистов предприятия, принимается и увольняется Управляющим СТО.

Основными задачами Менеджера по запасным частям и аксессуарам СТО «Название СТО» является предоставление клиентам СТО услуг высочайшего качества.

Менеджер по запчастям и аксессуарам СТО «Название СТО» подчиняется Управляющему СТО.

В своей деятельности Менеджер по запасным частям и аксессуарам СТО «Название СТО» руководствуется:

* Законодательными актами РФ;
* Стандартами «Название СТО»;
* Кодексом Законов о Труде РФ;
* Регламентами, утвержденными на СТО.
* Приказами (указаниями) Директора СТО ;
* Настоящей должностной инструкцией.

Менеджер по запчастям и аксессуарам СТО «Название СТО» должен владеть:

* Компьютером на уровне пользователя;
* Программными средствами, используемыми на СТО;
* Знаниями материально-технической части современных автомобилей;
* Основами рынка запчастей
* Навыками заказа, продаж, основами психологии, маркетинга, правил ценообразования;
* Культуры труда и служебной этики;
* Охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты.

1. **ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ**

Менеджер по запчастям и аксессуарам СТО «Название СТО»:

* Соблюдает действующие стандарты в отношении качества услуг и общения с клиентами в соответствии с корпоративной политикой «Название СТО», обеспечивая высочайшее качество обслуживания клиентов, удовлетворение потребностей клиентов при розничной и оптовой продаже запчастей, аксессуаров и сопутствующих товаров, в т.ч. ответы на телефонные, факсимильные и полученные по электронной почте заявки с предоставлением информации о наличии, стоимости и условиях поставки товаров.
* Консультирует клиентов СТО с целью реализации запасных частей и аксессуаров.
* Участвует в работе по заказу, приемке и доставке запчастей и аксессуаров клиентам.
* Участвует в оценке стоимости запчастей по запросу мастера-консультанта или мастера цеха.
* Участвует в проведении постоянных и ежегодных инвентаризаций складских запасов и склада.
* Участвует в ежемесячном согласовании планов по закупкам запчастей со складов Управляющей Компании «Эврикар».
* Участвует в реализации планов по продаже запасных частей и аксессуаров.
* Осуществляет подбор запасных частей в соответствии с потребностью клиента.
* Составляет заявки для заказа запасных частей, необходимых клиенту и СТО, в случае их отсутствия на складе; контролирует поступления заказанных деталей на склад и приглашение клиента для получения заказанного товара.
* Рассматривает претензии клиентов согласно процедуре работы с жалобами, утвержденной на СТО.
* Оформляет счета и товаросопроводительные документы, контролирует своевременность оплаты клиентами заказанного и полученного товара.
* Оформляет заказы на запасные части и аксессуары для внутренних потребностей организации.
* Анализирует и контролирует упущенные продажи.
* Оформляет и поддерживает ассортимент на торговых витринах.
* Активно участвует в программах по поиску и привлечению клиентов.
* Поддерживает и укрепляет в клиентах лояльность к СТО.
* Замещает мастера-консультанта в случае необходимости.
* Анализирует рынок запчастей и аксессуаров, взаимодействует с поставщиками.
* Выполняет разовые поручения Управляющего СТО

**3. ПРАВА**

Менеджер по запчастям и аксессуарам СТО «Название СТО» имеет право:

* Требовать от Управляющего СТО надлежащего обеспечения условий труда.
* Требовать от должностных лиц компании предоставление информации, необходимой для осуществления своей деятельности.
* Взаимодействовать со всеми подразделениями и сотрудниками по необходимым для его деятельности вопросам.
* Вносить на рассмотрение Управляющего предложения по улучшению и развитию деятельности на СТО.
* Принимать участие в выработке решений по оптимизации процессов работы склада и магазина СТО.
* Принимать решения в пределах своей компетенции.
* Пользоваться льготами, предусмотренными на СТО.

**4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Менеджер по запчастям и аксессуарам СТО «Название СТО» несет ответственность за:

* Выполнение плановых показателей по объему закупки и реализации запасных частей и аксессуаров.
* Материальный ущерб (убытки), причиненный СТО его действиями (бездействием), связанный с ненадлежащим исполнением служебных обязанностей.
* Небрежное, халатное отношение к документам, нуждающимся в оперативной обработке.
* За недостатки и/или излишки, выявленные в ходе инвентаризации.
* Нечеткое и несвоевременное выполнение должностных обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией.

**5. СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ**

**6. ОСНОВНЫЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

* Контактирует с клиентами в процессе консультаций и продаж запасных частей.
* Контактирует с сотрудниками склада для подбора, оприходования и выдачи запчастей, а так же для получения информации о приходе заказанного товара.
* Контактирует с сотрудниками бухгалтерии (кассы) по вопросам оплаты товара.
* Контактирует с мастером-консультантом и мастером цеха на предмет заказа запчастей и ассортиментной линейки склада.
* Контактирует с представителями поставщиков и партнерами СТО.
* Контактирует с Управляющим СТО, на предмет сотрудничества с поставщиками и изменения размеров склада.

**7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ**

Менеджера по запчастям и аксессуарам СТО «Название СТО» являются:

* Выполнения плановых показателей по закупке и реализации запчастей и аксессуаров через СТО;
* Выполнение стандартов «Название СТО»;
* Наличие «мертвого склада»;
* Уровень доступности и сроки поставки запчастей;
* Высокий уровень удовлетворенности запросов клиентов СТО;
* Количество упущенных продаж.

***Руководитель СТО***

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

(подпись) (Фамилия, И.О.)

***С инструкцией ознакомлен:***

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

( подпись) (Фамилия, И.О.)

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

( подпись) (Фамилия, И.О.)

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

( подпись) (Фамилия, И.О.)

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

( подпись) (Фамилия, И.О.)