Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Учебно-консультационный центр «Развитие»

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 03619E7B00B1B4978342E8644497B8F99C
Владелец: ДАВЫДОВА ВАЛЕРИЯ РОМАНОВНА
Действителен: с 25.08.2026 до 25.11.2027

УТВЕРЖДЕНО
приказом АНО ДПО «УКЦ «Развитие»
от 24.11.2026 № 34.20261124
Введено в действие с 24.11.2026

ПОЛОЖЕНИЕ

Об отделе продаж АНО ДПО «УКЦ «Развитие»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет статус, задачи, функции, права, ответственность и порядок взаимодействия отдела продаж АНО ДПО «УКЦ «Развитие» (далее соответственно - Отдел, Организация).

1.2. Отдел является структурным подразделением Организации, осуществляющим работу с заявителями, заказчиками и иными клиентами по вопросам продвижения и реализации платных образовательных услуг.

1.3. Отдел не принимает решений о зачислении, переводе, отчислении, аттестации, выдаче документов об обучении и документов о квалификации, не гарантирует успешное прохождение аттестации и не подменяет функции учебно-методического отдела, аттестационных и экзаменационных комиссий.

1.4. В своей деятельности Отдел руководствуется Трудовым кодексом Российской Федерации; Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Федеральными законами от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»; постановлением Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 № 1441 в действующей редакции.

1.5. Отдел руководствуется Уставом Организации, настоящим Положением, правилами оказания платных образовательных услуг, локальными актами об обработке персональных данных, рекламных и информационных рассылках, CRM-системе, системе оплаты труда и мотивации, а также приказами директора.

2. Структура и управление Отделом

2.1. Структура Отдела, наименования должностей и количество штатных единиц определяются штатным расписанием Организации.

2.2. В состав Отдела входят руководитель отдела продаж и менеджеры по работе с клиентами (менеджеры отдела продаж).

2.3. Руководитель Отдела назначается на должность и освобождается от должности приказом директора и подчиняется заместителю директора, курирующему коммерческую деятельность, а по вопросам, отнесенным к исключительной компетенции директора, - непосредственно директору.

2.4. Менеджеры Отдела непосредственно подчиняются руководителю Отдела.

2.5. Руководитель Отдела распределяет функции и клиентов между менеджерами, устанавливает текущие задачи и контролирует их выполнение в пределах трудовых функций работников.

2.6. Работники Отдела действуют на основании трудовых договоров, должностных инструкций, настоящего Положения и иных локальных актов Организации.

3. Задачи Отдела

3.1. Формирование и обработка спроса на платные образовательные услуги Организации.

3.2. Предоставление заказчикам и заявителям полной, достоверной и своевременной информации о программах, сроках, формах, стоимости, порядке оплаты и выдаваемых документах.

3.3. Подготовка и сопровождение заключения договоров об оказании платных образовательных услуг в пределах предоставленных полномочий.

3.4. Системное ведение CRM, клиентской базы, задач, статусов и истории взаимодействия с клиентами.

3.5. Выполнение утвержденных планов продаж и показателей работы при соблюдении законодательства, договоров и локальных актов.

3.6. Соблюдение требований к обработке персональных данных, рекламе, рассылкам и записи телефонных разговоров.

3.7. Обеспечение корректной передачи сведений о заключенных договах и сформированных группах в учебно-методический и финансовый отделы.

4. Функции Отдела

4.1. Принимает и регистрирует обращения и заявки клиентов из разрешенных каналов связи.

4.2. Консультирует клиентов по утвержденным программам, условиям приема, обучения, оплаты и расторжения договора, используя только актуальные и достоверные сведения.

4.3. Формирует коммерческие предложения и проекты договоров по утвержденным формам; передает нетиповые условия на согласование уполномоченным лицам.

4.4. Проверяет комплектность сведений для заключения договора и передает документы и данные в соответствующие подразделения.

4.5. Ведет карточки клиентов в CRM «РАЗВИТИЕ», своевременно фиксирует контакты, потребности, договоренности, результаты переговоров, задачи, сроки и статусы.

4.6. Ежедневно обрабатывает автоматические и назначенные задачи, не допускает их формального закрытия без фактического выполнения.

4.7. Осуществляет исходящие и входящие телефонные коммуникации по утвержденным стандартам и чек-листам, не допуская введения клиента в заблуждение или агрессивных методов продаж.

4.8. Использует корпоративную телефонию и записи разговоров только в рабочих целях, при наличии установленных оснований, уведомления участников и разграничения доступа.

4.9. Обрабатывает персональные данные клиентов только в объеме, необходимом для обработки обращения, заключения и исполнения договора, и передает их только по разрешенным каналам.

4.10. Не включает лицо в рекламную рассылку без надлежащего согласия; отказ от рекламы не ставится в зависимость от заключения договора или оказания услуг.

4.11. Ведет корпоративный ежедневник или иную утвержденную форму планирования, не подменяя ею обязательные записи в CRM.

4.12. Готовит ежедневную, еженедельную и ежемесячную отчетность по утвержденным формам.

4.13. Участвует в анализе спроса, причин отказов, качества коммуникаций и выполнения планов; вносит предложения по улучшению работы.

5. Планирование работы и система мотивации

5.1. Планы продаж, показатели эффективности и система стимулирующих выплат устанавливаются отдельным локальным нормативным актом о системе мотивации, документами об оплате труда и трудовыми договорами.

5.2. В качестве показателей могут использоваться: выполнение плана личных продаж; норматив исходящих звонков; соблюдение чек-листа звонка; выполнение автоматических задач; своевременное и достоверное ведение CRM и корпоративного ежедневника.

5.3. Настоящее Положение не устанавливает размеры стимулирующих выплат, проценты от продаж, расчетную базу, сроки, основания и условия начисления. Эти условия закрепляются в локальном акте о системе мотивации с учетом статьи 135 Трудового кодекса Российской Федерации.

5.4. Планы, нормативы и критерии доводятся до сведения работников до начала расчетного периода. Изменения не применяются к уже отработанному периоду и не могут ухудшать положение работника по сравнению с трудовым законодательством, трудовым договором и действующими локальными актами.

5.5. Оценка показателей проводится по данным CRM, корпоративной телефонии, корпоративного ежедневника, договоров, платежных документов и отчетов. Каждый показатель должен быть проверяемым, измеримым и подтверждаемым.

5.6. При оценке учитываются фактически отработанное время, официальное отсутствие, поручения руководства, обучение, подтвержденные сбои CRM и телефонии, а также иные объективные обстоятельства.

5.7. Руководитель Отдела организует ежемесячную оценку показателей, фиксирует ее результаты и передает уполномоченному должностному лицу и в финансовый отдел в порядке и сроки, установленные локальным актом о мотивации.

5.8. Менеджер вправе ознакомиться с результатами оценки и представить обоснованные возражения директору или иному уполномоченному лицу.

5.9. Запрещаются фиктивные звонки, искусственное наращивание показателей, формальное закрытие задач, внесение недостоверных сведений в CRM и иные действия, искажающие результаты работы.

5.10. Невыполнение отдельного показателя влияет на стимулирующую выплату только в случаях и порядке, прямо предусмотренных действующей системой оплаты труда. Дисциплинарная ответственность применяется отдельно и не подменяется штрафом или произвольным уменьшением заработной платы.

6. Права Отдела

6.1. Запрашивать и получать у подразделений и работников актуальные сведения о программах, расписании, стоимости, наличии мест, формах обучения и иных условиях, необходимых для работы с клиентами.

6.2. Вносить директору и курирующему заместителю предложения по совершенствованию программ, договорной работы, CRM, телефонии, рекламы и клиентского сервиса.

6.3. Получать доступ к CRM, корпоративной телефонии и иным системам только в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей.

6.4. Запрашивать техническую помощь и фиксацию сбоев, влияющих на выполнение работы и оценку показателей.

6.5. Получать от руководителя Отдела объяснения по планам, стандартам, чек-листам и результатам оценки показателей.

7. Взаимодействие с подразделениями

7.1. С учебно-методическим отделом - по вопросам программ, условий приема, формирования групп, расписания и передачи сведений о зачисляемых лицах.

7.2. С финансовым отделом - по вопросам цен, оплаты, возвратов, актов, договоров и передачи данных для расчета стимулирующих выплат.

7.3. С отделом информационных технологий - по вопросам технической работы CRM, телефонии, прав доступа, отчетности и фиксации технических сбоев.

7.4. С администрацией - по вопросам утверждения планов, цен, скидок, нетиповых условий договоров и мер по повышению эффективности продаж.

8. Ответственность

8.1. Руководитель Отдела несет персональную ответственность за организацию работы, распределение задач, объективность оценки показателей и достоверность отчетности Отдела.

8.2. Работники Отдела несут ответственность за предоставление недостоверной информации клиентам, нарушение порядка обработки персональных данных, незаконную рекламную рассылку, неправомерное использование записей разговоров и разглашение конфиденциальной информации.

8.3. Работники Отдела несут ответственность за несвоевременное или недостоверное внесение данных в CRM, подмену фактической работы формальными действиями, искажение отчетности и несоблюдение утвержденных рабочих стандартов.

8.4. Ответственность наступает в порядке, предусмотренном законодательством, трудовыми договорами, должностными инструкциями и локальными актами Организации.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение утверждается приказом директора и вступает в силу с даты, указанной в приказе.

9.2. Изменения и дополнения вносятся приказом директора в порядке, установленном локальным актом о разработке и принятии локальных нормативных актов.

9.3. Ранее действовавшая редакция утрачивает силу с даты введения в действие новой редакции.

9.4. Положение подлежит размещению на официальном сайте Организации в случаях и сроки, установленные законодательством и локальными актами.

Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Учебно-консультационный центр «Развитие»

ПРИКАЗ

24.11.2026 г. Подольск № 34.20261124

Об утверждении локального акта «Положение об отделе продаж»

В целях актуализации документов Организации, уточнения функций отдела продаж и обеспечения соблюдения законодательства при оказании платных образовательных услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый локальный акт «Положение об отделе продаж».
3. Признать утратившими силу с 24 ноября 2026 г. ранее действовавшие редакции указанного документа.
4. Руководителю отдела продаж обеспечить ознакомление работников Отдела с Положением под подпись до начала выполнения соответствующих обязанностей.
5. Ответственному за официальный сайт Воронину С.В. обеспечить размещение Положения на официальном сайте Организации в установленном порядке.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор _____ В.Р. Давыдова