



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ТОО «МИТИ»  
А.А. Попов  
Приказом № 3 от «20» июня 2022 года

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ**  
**Товарищества с ограниченной ответственностью**  
**"Международный Институт Технических Инноваций"**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Положение об Отделе по работе с клиентами (далее - Положение) Товарищества с ограниченной ответственностью «Международный Институт Технических Инноваций» (далее – Учреждение) регламентирует деятельность Отдела по работе с клиентами (далее – Отдел), определяет основные задачи, функции, структуру Отдела, устанавливает права, обязанности, ответственность его работников, а также порядок организации деятельности и взаимодействия Отдела с другими подразделениями Учреждения.

2. Отдел является структурным подразделением Учреждения, осуществляющим реализацию услуг, оказываемых Учреждением в рамках своей уставной деятельности.

3. Основная цель деятельности Отдела – комплексная организация работы с клиентами.

4. В своей деятельности Отдел руководствуется законами Республики Казахстан, локальными нормативными документами Учреждения, приказами и распоряжениями Директора, а также настоящим Положением.

## 2. ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ ОТДЕЛА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

К компетенции Отдела относятся:

- Реализация услуг, оказываемых Учреждением в рамках своей уставной деятельности.
- Успешное исполнение комплексных проектов.
- Информационно-аналитическое обеспечение работы Учреждения с клиентами.
- Реализация процессов в отношении направлений деятельности Учреждения.
- Продажа услуг Учреждения юридическим и физическим лицам:
  - Анализ рынка образовательных услуг, тенденций и направлений развития;
  - Подготовка коммерческих предложений, работа с заявками;
  - Поиск и квалификация клиентов;
  - Набор слушателей в группы по расписанию;
  - Ведение переговоров с клиентами на всех этапах ведения проектов;
  - Консультирование клиентов по содержанию учебных программ, срокам их проведения и стоимости обучения;
  - Деловая переписка;
  - Оформление сделок, заключение договоров, выставление счетов, работа с дебиторской задолженностью;
  - Административное сопровождение сделок;
  - Получение обратной связи об обучении от слушателей и Заказчика.
- Комплексные проекты в области образовательной деятельности:
  - Подготовка необходимой документации для участия в закупочных процедурах Заказчиков;
  - Организация работы по реализации проектов;
  - Подготовка отчетной документации по проектам.

### **3. СТРУКТУРА И ШТАТНОЕ РАСПИСАНИЕ ОТДЕЛА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ**

1. Структура и штатное расписание Отдела утверждаются Директором Учреждения.
2. Штатное расписание Отдела определяется, исходя из потребности эффективной реализации образовательных программ в рамках направлений деятельности Отдела.
3. Отдел по работе с клиентами может включать в себя следующих работников:
  - 3.1. Менеджер по работе с клиентами;
  - 3.2. Ведущий менеджер по работе с ключевыми клиентами;
4. Сотрудники Отдела выполняют обязанности в соответствии с должностными инструкциями.
5. Сотрудники Отдела имеют права и обязанности, предусмотренные законодательством РК и локальными нормативными документами Учреждения.
6. Отдел осуществляет взаимодействие с другими структурными подразделениями Учреждения в объеме, необходимом для достижения целей и решения задач, поставленных перед подразделением.

### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТДЕЛА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ**

1. Сотрудники Отдела наделяются следующими правами:
  - 1.1. Предоставлять структурным подразделениям и отдельным работникам Учреждения информацию по вопросам, входящим в компетенцию подразделения;
  - 1.2. Требовать и получать от других структурных подразделений Учреждения необходимые документы и материалы (информацию) по вопросам, входящим в компетенцию подразделения;
  - 1.3. Вести переписку по вопросам, входящим в компетенцию подразделения, а также по другим вопросам, не требующим согласования с руководством Учреждения;
  - 1.4. В необходимых случаях при решении вопросов, связанных с поручением руководства Учреждения. Привлекать в установленном порядке к совместной работе сотрудников других подразделений Учреждения;
  - 1.5. Проводить и участвовать в совещаниях по вопросам, входящим в компетенцию подразделения;
  - 1.6. Представлять интересы Учреждения во взаимоотношениях с организациями и учреждениями по вопросам, относящимся к компетенции подразделения.
2. Ответственность сотрудников Отдела устанавливается должностными инструкциями.

### **5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Делопроизводство в Отделе осуществляется и ведется в соответствии с утвержденной в Учреждении номенклатурой дел. Сотрудники отдела в пределах закрепленным за ними функциональных обязанностей осуществляют надлежащее ведение, учет, хранение и своевременную передачу соответствующей документации.
2. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения его Директором Учреждения.
3. Дополнения и изменения в настоящее Положение вносятся в установленном порядке по приказам Директора Учреждения.