



www.ismss.ru

**Специальность: 080507.00 «МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ»
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЕМ**

Курс профессиональной подготовки:

Профи-Wellness

Семинар «Наше место под солнцем»

**Тема 2 «Функции администратора в системе управления
предприятием индустрии красоты»**



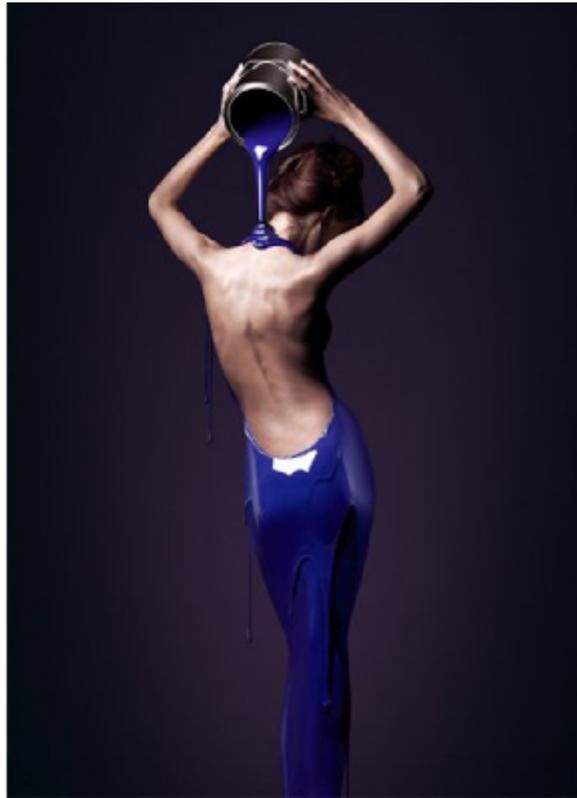
КТО ТЫ,
МОЙ СТЕКХОЛДЕР?

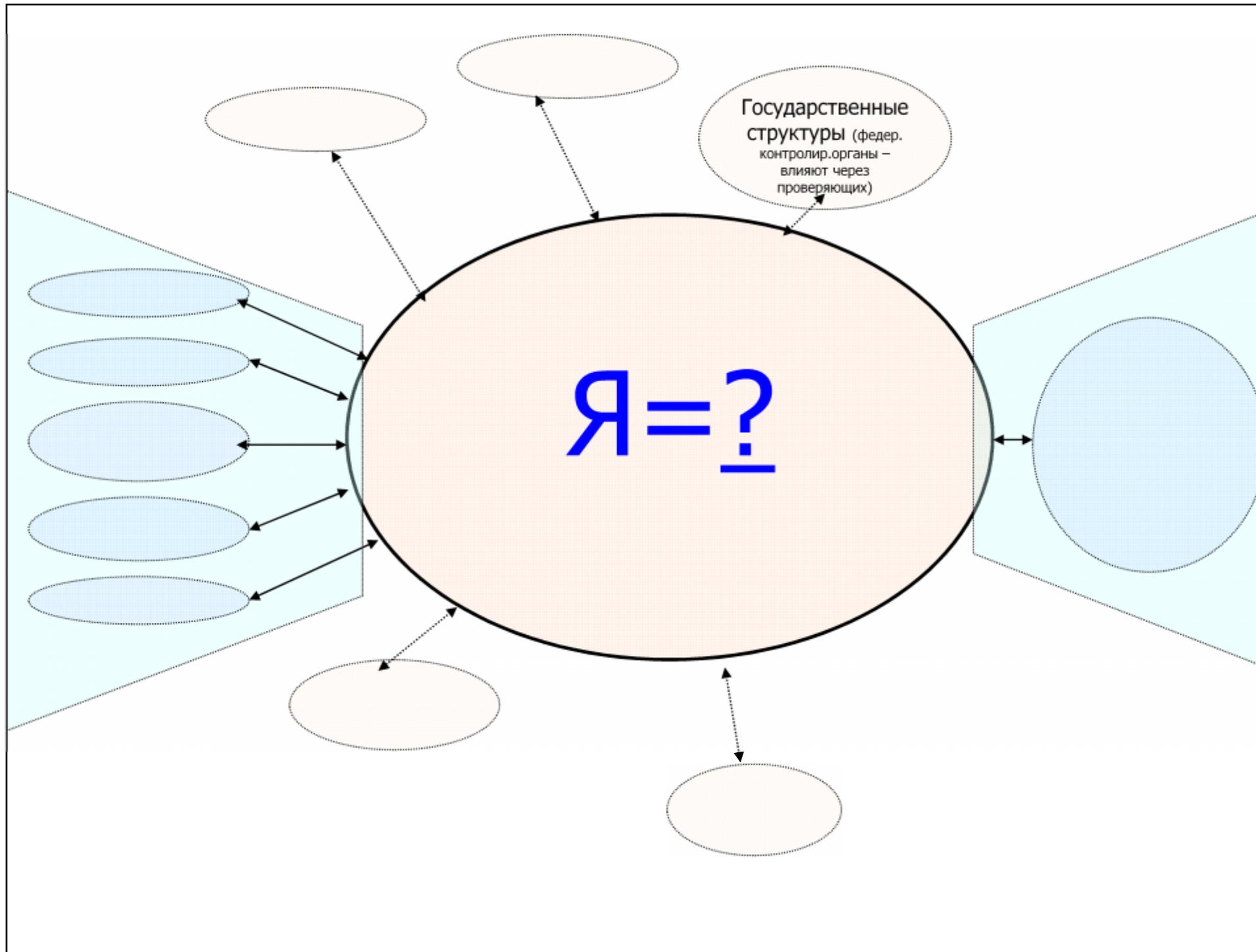
ДОМ, СЕМЬЯ

РАБОТА

ДРУЗЬЯ

Заполняем рабочую тетрадь 1





Заполняем рабочую тетрадь 2





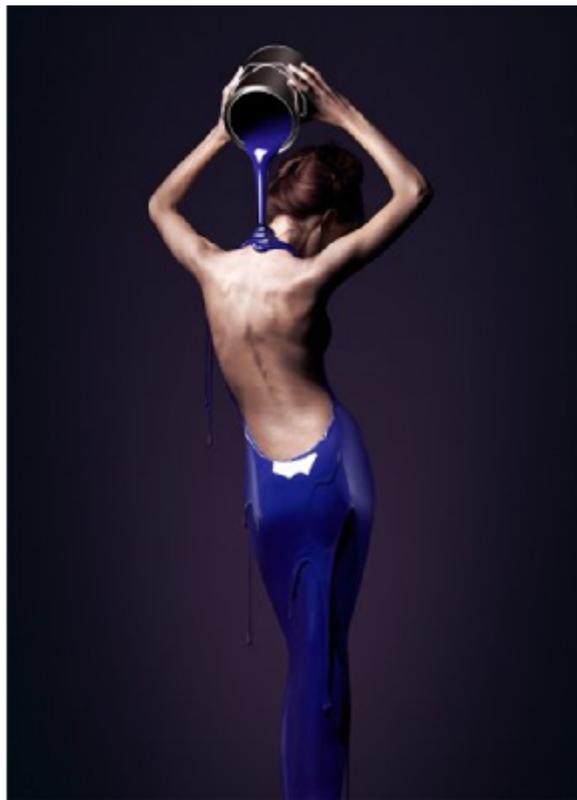
?

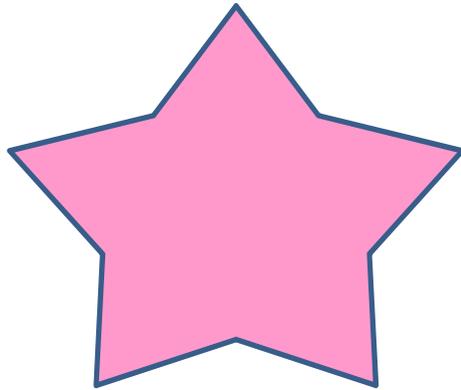
Я

Предприятие

Штатная
единица

Заполняем рабочую тетрадь 3





?

=

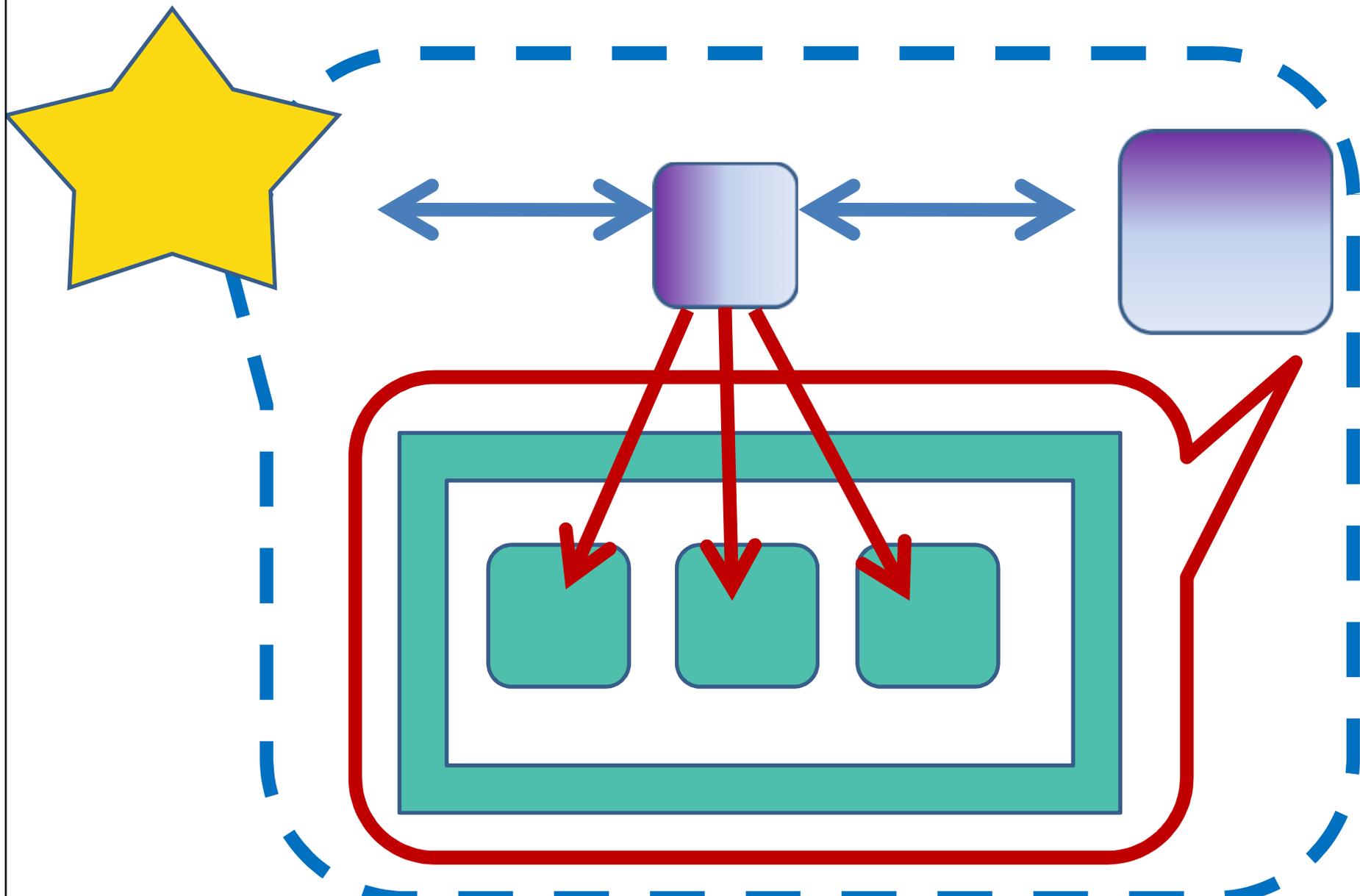




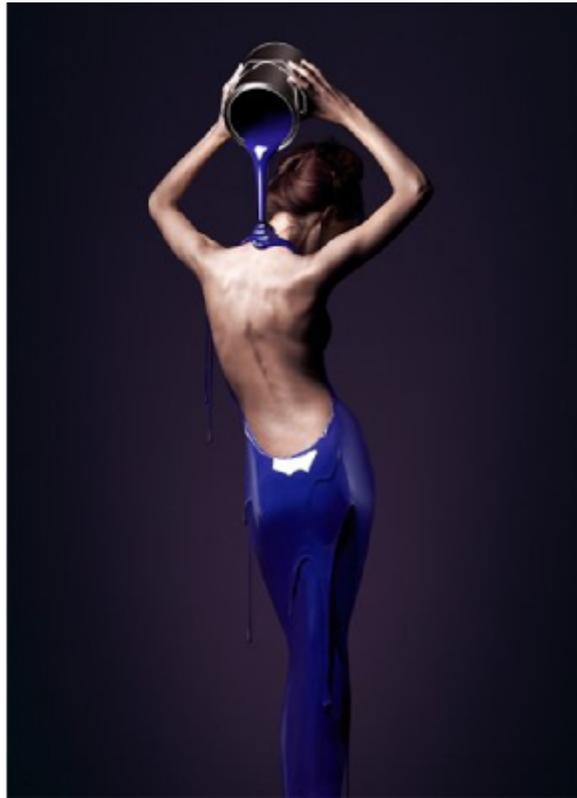
ISMC

Международное сообщество менеджеров и руководителей
социально ответственного бизнеса

Организация взаимодействия в процессе оказания услуги



Заполняем рабочую тетрадь 4



Функциональные обязанности администратора

- Проходить в установленном порядке периодические медицинские осмотры (наличие действующей санитарной книжки обязательно)
- Предоставлять клиентам достоверную и полную информацию о предоставляемых услугах всех подразделений компании.
- Принимать и оформлять оплату клиентов за услуги.
- Принимать звонки от потенциальных корпоративных и частных клиентов, информировать об услугах и ценах, бронировать заявки в компьютерной программе и на бумажных носителях.
- Отправлять электронные письма с коммерческими предложениями корпоративным клиентам с последующим телефонным звонком в фирму и отчетом о результатах отправленного предложения.

Функциональные обязанности администратора

- Вести базу постоянных клиентов, своевременно оповещать их о проводимых акциях, новинках, скидках по SMS или электронной почте (форму оповещения согласовывать с клиентом).
- Вести отчет по эффективности рекламы.
- Обеспечивать сотрудников оперативной информацией о заявках клиентов, об изменении или аннуляции в их графиках записи клиентов.
- Вести документы внутреннего учета и отчетности.
- Обеспечивать учет и контроль за товарно-материальными ценностями, над использованием расходных материалов и своевременно их заказывать.
- Строго соблюдать «Правила эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением финансово-кассовую дисциплину».
- Посещать производственные семинары, тренинги, мастер-классы по направлению руководителя компании

Функциональные обязанности администратора

- Повышать профессиональное мастерство на специальных курсах, тренингах, семинарах в свободное от работы время.
- Консультировать и обучать администраторов-стажеров, вводить на должность новых сотрудников.
- Выполнять отдельные служебные поручения руководителей с обязательным информированием об их исполнении.
- Принимать документы и заявления, кроме заказных писем и финансовых документов, передавать их на подпись руководителю.
- Незамедлительно сообщать о поступивших на имя руководителя документах.
- Информировать руководство в письменном виде о любых нетипичных случаях, возникших при работе с клиентами (недовольство, жалобы, несогласие с чем-либо и т.д.).

Функциональные обязанности администратора

- Незамедлительно ставить в известность ответственных лиц о любом нарушении на производстве.
- Незамедлительно сообщать руководству о визите представителей проверяющих инстанций и действовать согласно «Инструкции для сотрудников при проведении проверок государственного контроля».
- Соблюдать и контролировать сотрудников подразделения выполнению требований инструкций по охране труда, пожарной безопасности, эксплуатационной и другой нормативно-технической документации.
- Незамедлительно сообщать о неисправности противопожарных средств, электрооборудования, водопроводных сетей, отопления и канализации, состояния помещений, оборудования и инвентаря руководителю подразделения.
- Проверять качество уборки помещений, вносить соответствующие записи в Журнал качества уборки.

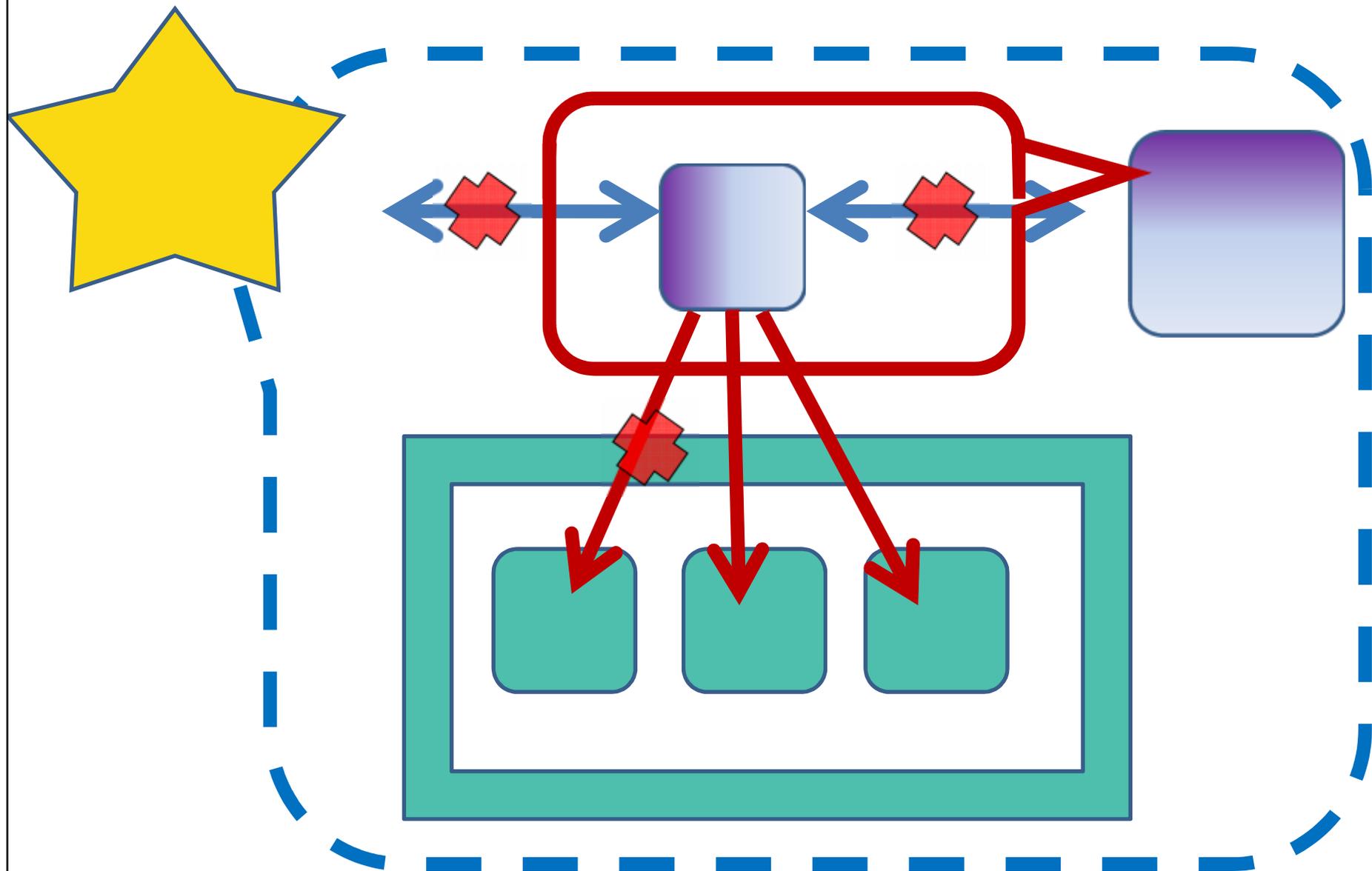
Функциональные обязанности администратора

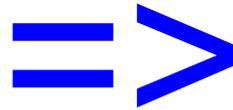
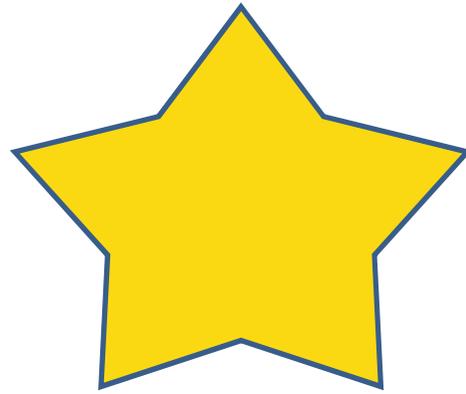
- Участвовать в генеральных уборках.
- Соблюдать и контролировать исполнение сотрудниками комплекса корпоративных правил, правил внутреннего трудового распорядка, трудовой и производственной дисциплины.
- Вести производственную деятельность согласно регламенту, принятому в компании
- Контролировать свой внешний вид и внешний вид сотрудников, соблюдать нормы личной гигиены согласно корпоративным правилам.
- Строить взаимоотношения с коллегами на доброжелательной основе, оказывать им необходимую поддержку и помощь.

Функциональные обязанности администратора

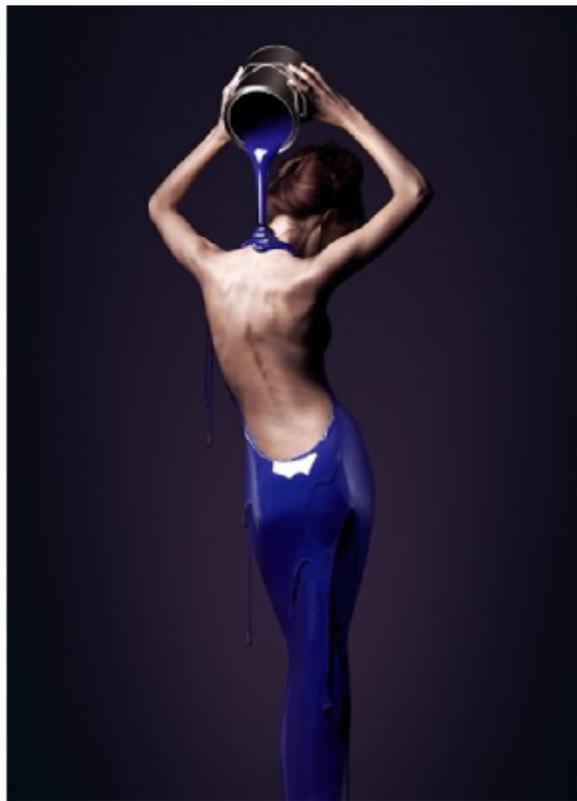
- Не разглашать сведения, составляющие коммерческую и служебную тайну.
- Не распространять сведения о частной жизни коллег по работе и других лиц, ставшие ему известными в связи с исполнением должностных обязанностей.
- Не разглашать сведения о своей заработной плате и не обсуждать с коллегами вопросы оплаты труда.
- Не работать в аналогичной сфере деятельности на аналогичных должностях.
- Не обсуждать с клиентами вопросы и проблемы функционирования компании.
- Согласовывать с руководством любые изменения в своем рабочем графике и графике сотрудников подразделения.

Сбой в организация взаимодействия в процессе оказания услуги





Заполняем рабочую тетрадь 5



Ответственность администратора

- За не полное и не своевременное выполнение указаний и распоряжений руководства.
- За не выполнение возложенных задач и обязанностей и не должное использование, а также не использование прав предусмотренных настоящей должностной инструкцией.
- За некачественное оказание услуг и нанесение вреда здоровью.
- За нанесенный ущерб имиджу предприятия.
- За недостоверную информацию об ООО «ХХХ».
- За не обеспечение защиты информации, составляющей коммерческую или служебную тайну.
- За не соблюдение сохранности имущества, находящегося в пользовании.
- За неправильное использование предоставленных для работы материальных и технических средств.
- За не соблюдение техники безопасности, пожарной безопасности, правил производственной санитарии и гигиены.
- За не соблюдение трудовой дисциплины.
- За несоответствие оплаты за проведенную процедуру и времени выполнения процедуры.
- За неправильное оформление документов.
- За хранение неучтенных денежных средств.
- За не соблюдение «Правил эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением».

НЕБОЛЬШОЙ ПЕРЕРЫВ

www.ismss.ru

