

# ОСНОВНЫЕ ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

## администратора

Обеспечение работы по эффективному и культурному информационно-справочному обслуживанию посетителей и клиентов, созданию для них комфортных условий при посещении фирмы, банка и т.п.

Консультация посетителей по вопросам наличия имеющихся услуг, путей решения возникших у них проблем. Принятие мер по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций. Рассмотрение претензий и нареканий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием посетителей и клиентов и проведение соответствующих организационно-технических, административных мероприятий по их устранению.

Осуществление контроля за рациональным оформлением помещений, обновлением и состоянием рекламы в помещениях и на здании. Контроль за обеспечением чистоты и порядка в помещениях и на прилегающих к ним или зданию территориях.

Контроль за соблюдением работниками фирмы, организации трудовой и производственной дисциплины, установленных для сотрудников правил общения с посетителями и клиентами, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.

Информирование руководства фирмы, организации об имеющихся недостатках в работе с клиентами, посетителями, и о необходимых мерах по устранению имеющихся недостатков, поднятию имиджа фирмы, организации.

Осуществление контроля за исполнением работниками указаний руководства фирмы, организации.

Для надлежащего выполнения своих обязанностей администратор должен знать:

- руководящие и нормативные документы органов, касающиеся работы фирмы, организации;
- структуру управления фирмы, организацией, права и обязанности работников и режим их работы;
- правила и методы организации процесса обслуживания клиентов, посетителей;
- ассортимент реализуемых услуг, основы маркетинга, принципы планировки и оформления помещений, витрин, организации рекламы, основы эстетики, этики, психологии и обслуживания клиентов и посетителей, основы экономики, организации труда и управления, законодательство о труде и охране труда РФ, правила внутреннего трудового распорядка;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.