ОСНОВНЫЕ

ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАТОРА

(включая старшего)

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 недостатках, 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.