**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ ОПЕРАТОРА CALL-ЦЕНТРА**

***ПЕРМЬ 2013 ГОД***

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
	1. Оператор call-центра непосредственно подчинен руководителю CALL центра.
	2. Оператор call-центра выполняет указания руководителя CALL центра.
	3. Назначение на должность Оператора call-центра и освобождение от нее производится приказом руководителя Пермского филиала ФГБУ «РЭА».
2. Call-оператор в своей деятельности руководствуется:
	1. Распоряжениями, приказами вышестоящего руководства.
	2. Установленным порядком выполнения работ.
	3. Настоящей должностной инструкцией.
3. **ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ**
	1. Прием входящих звонков.
	2. Предоставление всей нужной информации абоненту.
	3. Оператор call-центра выполняет указания руководителя CALL центра.
	4. Поиск и предложение оптимальных решений абоненту, в связи с возникшим вопросом.
	5. Ввод в базу данных полученной информации.
4. **ПРАВА**
	1. Запрашивать и получать необходимые материалы и документы, относящиеся к вопросам своей деятельности и деятельности подчиненных ему сотрудников.
	2. Взаимодействовать с другими подразделениями по производственным и другим вопросам, входящим в его функциональные обязанности
	3. Предлагать на рассмотрение руководителя предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей Должностной инструкцией обязанностями.
	4. Докладывать руководителю обо всех выявленных нарушениях и недостатках в связи с выполняемой работой.
5. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**
	1. За неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством.
	2. За совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством.
	3. За причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым, уголовным и гражданским законодательством.