**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.