

УТВЕРЖДАЮ

(Ф.И.О.)

Генеральный директор

(наименование организации)

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
АДМИНИСТРАТОРА**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность Администратора Автомойки.
- 1.2. Администратор назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом Генерального директора.
- 1.3. Администратор подчиняется непосредственно Генеральному директору.
- 1.4. Администратор должен владеть компьютером на уровне уверенного пользователя, в том числе уметь пользоваться компьютерными программами для ведения систематизированного учета на Автомойке.

1.5. Администратор должен знать:

- 1.5.1. Постановления, распоряжения, приказы, настоящую должностную инструкцию и другие руководящие и нормативные документы, касающиеся работы автомойки;
- 1.5.2. Виды оказываемых на автомойке услуг для Клиентов;
- 1.5.3. Организацию складского хозяйства, условия хранения и транспортировки средств автохимии и аксессуаров;
- 1.5.4. Поставщиков, ассортимент и номенклатуру используемых на автомойке средств автохимии и аксессуаров;
- 1.5.5. Структуру управления, права и обязанности работников Автомойки и режим их работы;
- 1.5.6. Правила и методы организации обслуживания Клиентов;
- 1.5.7. Основы экономики, организации труда и управления;
- 1.5.8. Основы маркетинга и организации рекламы;
- 1.5.9. Порядок оформления помещений Автомойки;
- 1.5.10. Законодательство о труде;
- 1.5.11. Правила внутреннего трудового распорядка;
- 1.5.12. Правила и нормы охраны труда;
- 1.5.13. Правила техники безопасности, производственной санитарии и гигиены, противопожарной безопасности, гражданской обороны.
- 1.5.14. Администратор должен обладать организаторскими способностями, коммуникабельностью, должен быть энергичен и позитивно настроен.

2.Администратор обязан

2.1.Функциональные обязанности.

- 2.1.1. Осуществляет работу по организации эффективного и культурного обслуживания Клиентов, созданию для них комфортных условий Консультирует Клиентов автомойки по вопросам, касающимся оказываемых услуг.
- 2.1.2. Проверяет наличие в доступных для Клиентов местах книг жалоб и предложений.
- 2.1.3. Контролирует отсутствие нарушений со стороны работников Автомойки.
- 2.1.4. Поддерживает на рабочих местах атмосферу доброжелательности, подает личный пример в обслуживании Клиентов.
- 2.1.5. Принимает меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.
- 2.1.6. Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием Клиента, проводит необходимые организационно-технические мероприятия, направленные на улучшение обслуживания Клиентов
- 2.1.7. Информировывает руководство об имеющихся недостатках в обслуживании Клиентов и принимаемых мерах по ликвидации недостатков.
- 2.1.8. Контролирует качество, наличие и сроки годности автохимии, используемой на автомойке.
- 2.1.9. Организует бесперебойную работу автомойки, организует снабжение автомойки средствами автохимии и аксессуарами. Регулярно отслеживает товарные остатки на автомойки.
- 2.1.10. Обеспечивает общий контроль за оборудованием и прочими материальными ценностями, находящимися на автомойке, следит за соблюдением работниками автомойки требований производителей автохимии по использованию данных средств.
- 2.1.11. Обеспечивает чистоту и порядок на территории автомойки.
- 2.1.12. Соблюдает сам и контролирует соблюдение работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены, требований противопожарной безопасности, гражданской обороны, распоряжений и приказов администрации.
- 2.1.13. Контролирует выход работников на работу, присутствие работников на рабочем месте в течение рабочего дня, опрятный вид работников, ношение работниками в рабочее время форменной рабочей одежды.
- 2.1.14. Выдает задания работникам на выполнение отдельных видов работ.
- 2.1.15. Контролирует своевременное закрытие всех внутренних помещений автомойки, сам своевременно закрывает автомойку.

2.2. Должностные обязанности:

- 2.2.1 Должен иметь опрятный внешний вид.
- 2.2.2 Обеспечивать постоянный контроль приема и сдачи смены.
- 2.2.3 Ежедневно проверять ведение журнала приема-передачи смен.
- 2.2.4 Обеспечивать контроль работы персонала и оборудования автомойки.
- 2.2.5 Регулярно просматривать камеры видеонаблюдения (при их наличии).
- 2.2.6 Своевременно обеспечивать: автохимией, расходными материалами и специальной одеждой.
- 2.2.7 Корректно и грамотно общаться с Клиентами автомойки. В случае возникновения конфликтной ситуации с клиентом постараться решить проблему максимально комфортно для обеих сторон.
- 2.2.8 Встречать автомобиль, фиксировать имеющиеся дефекты и замечания, контролировать, закрыты ли окна у автомобиля, выслушивать пожелания Клиента, предлагать дополнительные услуги, информировать Клиентов о механизме, технологии мойки машин (какой автошампунь используют, какой автохимией работают, какое действие оказывает, какое оборудование

используют, влияние автохимии на ЛКП), озвучивать стоимость оказываемых услуг, информировать об акциях (если есть), осматривать машину на предмет качества помыва машин, озвучивать рекомендации на будущее (химчистка, полировка, дополнительные услуги), лично провожать автомашины, прежде чем автомобиль покинет автомойку.

- 2.2.9 Отслеживать и повышать уровень квалификации автомойщиков.
- 2.2.10 В назначенные сроки, без опозданий, сдавать отчеты по работе автомойки.
- 2.2.11 Своевременно заполнять кассовую книгу, в соответствии с нормами, сдавать Z-отчет в бухгалтерию.
- 2.2.12 При приеме на работу автомойщиков, предоставлять в бухгалтерию все необходимые документы:
 - Трудовая книжка
 - Копия паспорта
 - Копия ИНН
 - Копия пенсионного свидетельства
 - Копия свидетельства о рождении ребенка (если есть дети)

3. Администратор имеет право.

- 3.1. Давать распоряжения и указания и предпринимать соответствующие действия по устранению причин, создавших конфликтную ситуацию.
- 3.2. Вносить предложения по улучшению работы автомойки.

4. Администратор несет ответственность.

- 4.1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих функциональных обязанностей.
- 4.2. За недостоверную информацию о состоянии выполнения полученных заданий и поручений, нарушения сроков их исполнения.
- 4.3. За невыполнение приказов, распоряжений Генерального директора.
- 4.4. За нарушение Правил внутреннего трудового распорядка, правил противопожарной безопасности и техники безопасности, установленных на автомойке.
- 4.5. За разглашение коммерческой тайны.
- 4.6. За несохранность или порчу ценностей, находящихся на автомойке, если несохранность или порча произошла по вине Администратора.

5. Условия работы.

- 5.1. Режим работы Администратора определяется в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, установленными на автомойке.

прописью - с инструкцией ознакомлен (а)
_____/_____

« ____ » _____ 201__ г.