



Федеральное государственное образовательное бюджетное  
учреждение высшего образования  
**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»  
(Финансовый университет)**

## **П Р И К А З**

«18» марта 2022 г.

№ 0570/0

**Москва**

### **Об утверждении Положения об Отделе по работе с заказчиками платных образовательных услуг**

В соответствии с уставом Финуниверситета и на основании приказа Финуниверситета от 30.10.2020 № 1998/о «О внесении изменений в структуру и штатное расписание Финансового университета» п р и к а з ы в а ю:

утвердить Положение об Отделе по работе с заказчиками платных образовательных услуг согласно приложению.

Ректор

С.Е. Прокофьев

Согласование проекта приказа о "УМПП" Отдел по работе с заказчиками платных образовательных услуг - Задание

Главная | Вложения | Сервис | Вид

Выполнить | Создать | Копировать ссылку | Схема маршрута | Создать подзадачу | Орфография | Автотексты | Права доступа

Действия | Карточка | Текст | Вложения

Перепiska | Предпросмотр | Состояние

Тема:

Инициатор:

Исполнитель:  Срок:

Вложения: УМПП Положение Отдел реестр

- Рестарт задачи "Согласование проекта приказа о 'УМПП' Отдел по работе с заказчиками платных образовательных услуг"  
Кожин Никита Сергеевич 16.03.2022 10:14  
Маршрут: Универсальный ТМ проектов приказов  
Наблюдатели: Овчинников Никита Константинович
- Рестарт задачи "Согласование проекта приказа о 'УМПП' Отдел по работе с заказчиками платных образовательных услуг"  
Кожин Никита Сергеевич 16.03.2022 17:50  
Направить Адресату с ЭП
- Овчинников Никита Константинович 17.03.2022 9:33  
Подписать
- Кожин Никита Сергеевич 17.03.2022 13:55  
В группу распечатки приказов

ИД задачи: 1363508 | ИД задания: 16321151 | Дата изменения: 17.03.2022 15:12:51 | Просмотр

Подписи документа "УМПП Положение Отдела по работе с заказчиками платных образовательных услуг, Отдел по работе с заказчиками платных образовательных услуг"

Главная | Подписи документа | Сертификат | Штампы документа

Действия

Версия: 1

- Шоповалова Татьяна Владимировна.  
Дата подписи: 13.01.2022 16:18:10
- Брюховецкая Светлана Владимировна.  
Дата подписи: 14.01.2022 11:07:17
- Мирошникова Вера Алексеевна.  
Дата подписи: 14.01.2022 11:15:49
- Гримова Наталья Вячеславна.  
Дата подписи: 14.01.2022 16:38:16
- Панкратова Татьяна Александровна за Иванов Александр Сергеевич.  
Дата подписи: 24.02.2022 16:26:49
- Кузьмин Сергей Владимирович.  
Дата подписи: 15.03.2022 14:05:04
- Овчинников Никита Константинович.  
Дата подписи: 17.03.2022 9:33:06

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

приказом Финуниверситета

от «18» марта 2021 № 0570/0

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об Отделе по работе с заказчиками платных образовательных услуг

#### 1. Общие положения

1.1. Отдел по работе с заказчиками платных образовательных услуг (далее – Отдел) является структурным подразделением Финансового университета. Отдел создан приказом Финансового университета от 30.10.2020 № 1998/О «О внесении и изменений в структуру и штатное расписание Финансового университета». Настоящее Положение регулирует деятельность Отдела, устанавливает его цели, задачи, функции, взаимоотношения, права и ответственность.

1.2. Отдел в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», нормативными правовыми актами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации, законодательными актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Уставом и Правилами внутреннего трудового распорядка Финансового университета, решениями Ученого совета Финансового университета, приказами и распоряжениями ректора, локальными нормативными актами Финансового университета и настоящим Положением.

1.3. Отдел подчиняется непосредственно проректору по маркетингу и работе с абитуриентами (далее – курирующий проректор).

1.4. Отдел создается, реорганизуется и ликвидируется приказом ректора.

1.5. Структура и штатное расписание Отдела утверждаются приказом ректора по представлению курирующего проректора.

1.6. Непосредственное руководство Отделом осуществляет начальник Отдела, который назначается на должность и освобождается от должности приказом ректора по представлению курирующим проректором.

1.7. Организация работы Отдела регламентируется настоящим Положением, а организация работы его работников – должностными инструкциями, утвержденными курирующим проректором.

## 2. Цели и задачи

2.1. Основными целями Отдела являются:

2.1.1. Разработка и внедрение алгоритма продаж, направленного на обеспечение планируемых объемов по реализации основных и дополнительных образовательных программ.

2.1.2. Разработка стратегии продаж по основным и дополнительным образовательным программам.

2.1.3. Увеличение дохода Финансового университета путем построения эффективной системы коммуникаций и заключение договора с клиентами на платные образовательные услуги в рамках реализуемых Финансовым университетом образовательных программ.

2.1.4. Увеличение клиентской базы за счет новых клиентов, поступающих:

в результате обработки входящих и исходящих звонков;

в результате обращений по различным маркетинговым источникам.

2.2. Для достижения указанных целей Отдел решает основные задачи:

2.2.1. Развитие отдела по работе с заказчиками платных образовательных услуг для эффективной коммуникации с целевой аудиторией.

2.2.2. Модернизация CRM-системы для улучшения сервиса в области повышения продаж.

2.2.3. Выстраивание воронки продаж для последовательной коммуникации с клиентами.

2.2.4. Ведение и обновление базы знаний для оперативного ответа на все входящие обращения.

2.2.5. Вовлечение всех подразделений Финансового Университета в процесс взаимодействия с заказчиками платных образовательных услуг с целью предоставления корректной информации на вопросы клиентов.

## 3. Функции

3.1. В соответствии с возложенными задачами Отдел осуществляет следующие функции:

3.1.1. Организация централизованной обработки входящих обращений и обеспечение информационной поддержки абонентов по всем поддерживаемым

Отделом каналам клиентского доступа: телефонная коммуникация (IP-телефония), CRM-система, корпоративная электронная почта, мессенджеры: Telegram, WhatsApp, живо-чат, социальные сети: ВКонтакте, в том числе работа с конфликтными абонентами и обслуживание претензий.

3.1.2. Ответы на вопросы и информирование клиентов об образовательных продуктах Финансового университета в рамках компетенции Отдела.

3.1.3. Обучение и координация работы волонтеров в период приемной кампании для своевременного выполнения задач, поставленных перед Отделом.

3.1.4. Заключение договоров с абитуриентами и слушателями в рамках реализуемых Финансовым университетом образовательных программ.

3.1.5. Участие в организации и проведении мероприятий, направленных на продвижение и распространение образовательных услуг Финансового университета, стимулированию сбыта и формированию устойчивого потребительского интереса (спроса) к образовательным услугам Финансового университета.

#### **4. Права и ответственность**

4.1. Отдел для реализации своих задач и функций имеет право:

4.1.1. Запрашивать и получать от структурных подразделений Финансового университета информацию, необходимую для осуществления деятельности Отдела.

4.1.2. Знакомиться с проектами локальных нормативных актов Финансового университета, касающихся деятельности Отдела.

4.1.3. Подписывать и визировать документы в пределах своих должностных полномочий.

4.1.4. Давать структурным подразделениям Финансового университета разъяснения и рекомендации по вопросам, относящимся к компетенциям Отдела.

4.1.5. Получать в установленном порядке необходимое материально-техническое обеспечение для осуществления деятельности Отдела.

4.1.6. Вести переписку с организациями по вопросам, касающимся компетенции Отдела.

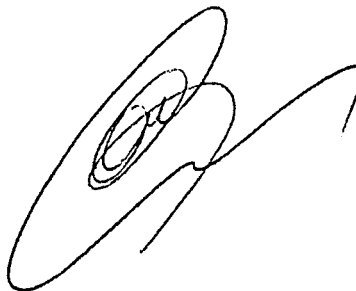
4.1.7. Вносить предложения руководству Финансового университета по совершенствованию форм и методов работы Отдела.

4.2. Работники Отдела несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и должностными инструкциями.

## 5. Взаимоотношения с другими структурными подразделениями

В процессе выполнения своих задач и функций Отдел взаимодействует в установленном порядке с должностными лицами и структурными подразделениями Финансового университета по вопросам, относящимся к деятельности Отдела.

Начальник Отдела по работе  
с заказчиками платных  
образовательных услуг



Н.К. Овчинников