

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
_____ М.А. Сергеева

Должностная инструкция SMM менеджера

Ценный конечный продукт (ЦКП): Обеспечение качественными, целевыми лидами

Главная статистика (ГС): выполнение плана по заявкам

Цель должности:

1. Увеличение коэффициента конверсии заявка/гость
2. Организация планируемого трафика (в зависимости от сезона)
3. Выбор и реализация ежемесячной стратегии и планирование мероприятий в группах и пабликах
4. Создание необходимого контента сообществ и групп в социальных сетях (Броско Фитнес, Броско Фитнес Оренбург, Инстаграм, Одноклассники)
5. Ежемесячный рост активности подписчиков и количества участников групп, анализ статистических данных
6. Настройка таргетированных объявлений, рассылок и размещение в пабликах

Организационная структура:



1. Общие положения

- 1.1. SMM менеджер относится к категории специалистов.
 1.2. SMM менеджер назначается на должность и освобождается от нее приказом генерального директора Компании по представлению директора по маркетингу
 1.3. SMM менеджер подчиняется непосредственно директору по маркетингу
 1.4. На время отсутствия SMM менеджера его права и обязанности переходят к другому должностному лицу, о чем объявляется в приказе по организации.

2. Должностные обязанности

% необходимого времени	2.1. Ключевые задачи	Ответственность за несоблюдение задачи
40%	2.1.1. Выполнение общего плана отдела	
	Перевыполнить личные показатели Качество исполнения: перевыполненный личный и общий план отдела Срок исполнения: еженедельно Центр отчетности: Директор по продажам	Пониженный коэффициент
45%	2.1.2. Увеличение роста активности подписчиков и количества участников групп	
	Обеспечить стабильный трафик в зависимости от сезона Качество исполнения: выполнение плана, поставленного директором по продажам Срок исполнения: ежедневно Центр отчетности: Директор по продажам	Красная карточка
	Реализовать ежемесячную стратегию и планирование мероприятий в группах и пабликах Качество исполнения: ежемесячное согласование плана мероприятий на будущий месяц Срок исполнения: 30-31 числа текущего месяца Центр отчетности: Директор по продажам	Желтая карточка
	Создать необходимый контент сообществ и групп в социальных сетях (Броско Фитнес, Броско Фитнес Оренбург, Инстаграм, Одноклассники) Качество исполнения: виза директора по маркетингу, рост активности подписчиков социальных сетей Срок исполнения: ежедневно Центр отчетности: Директор по продажам	Красная карточка
	Обеспечить рост активности подписчиков и количества участников групп, анализ статистических данных Качество исполнения: выполнение поставленных на указанный период планов, предоставление ежемесячных отчетов Срок исполнения: постоянно Центр отчетности: Директор по продажам	Желтая карточка
	Настроить таргетированные объявления, рассылки и размещение в пабликах Качество исполнения: согласование контента и бюджета, отчет по каждому проведенному мероприятию Срок исполнения: ежедневно Центр отчетности: Директор по продажам	Красная карточка
	Обеспечить выполнение сопутствующих задач, поставленных отделом маркетинга	Желтая карточка

	Качество исполнения: контроль исполнения директором по маркетингу Срок исполнения: ежедневно Центр отчетности: Директор по продажам	
5%	2.1.3. Заполнить статистики	
	Внести все статистические данные: показатели выполнения плана за неделю, ключевые показатели эффективности Качество исполнения: своевременно внесенные корректные данные Срок исполнения: ежедневно, еженедельно, ежемесячно Центр отчетности: Директор по продажам	Желтая карточка
5%	2.1.4. Составить карточку продукта	
	Внести достоверную информацию по выполнению личных показателей Качество исполнения: своевременно внесенные данные по показателям Срок исполнения: до 3-го числа каждого месяца Центр отчетности: Директор по продажам	Желтая карточка
5%	2.2. Сопутствующие задачи:	
	2.2.1. Записывать членов клуба на все дополнительные услуги клуба, вовремя доносить до клиентов все важные изменения в работе клуба, собирать жалобы, пожелания клиентов, и быстро на них реагировать Качество исполнения: оповещенные клиенты Срок исполнения: постоянно Центр отчетности: Директор по продажам	Желтая карточка
	2.2.2. Отвечать на запросы клиентов в соц.сетях, консультировать клиентов по вопросам наличия имеющихся услуг, проводимым специальным акциям, наличием бонусных программ и т.д Качество исполнения: проконсультированные клиенты Срок исполнения: постоянно Центр отчетности: Директор по продажам	Желтая карточка
	2.2.3. Отслеживать активность и продвижение конкурентов в соц.сетях Качество исполнения: знание условий конкурентов Срок исполнения: постоянно Центр отчетности: Директор по продажам	
	2.2.4. Информировать руководство об активности и продвижении конкурентов в соц.сетях Качество исполнения: предоставленная информация руководителю Срок исполнения: постоянно Центр отчетности: Директор по продажам	
	2.2.5. Принимать меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций, рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов Качество исполнения: нивелированная ситуация Срок исполнения: постоянно Центр отчетности: Директор по продажам	Желтая карточка

% необходимого времени	2.3. Дополнительные обязанности перечень задач, действий и процессов, по которым разделяется ответственность совместно с другими работниками Подразделения и других Подразделений, за исключением прямых руководителей и подчиненных.	
По мере необходимости	2.3.1. Выполнять отдельные служебные поручения своего непосредственного руководителя	Желтая карточка
По мере необходимости	2.3.2. Участвовать в программе адаптации стажеров, в подготовке стажеров к аттестации	Желтая карточка
По мере необходимости	2.3.3. Разносить рекламную продукцию по требованию руководства, участвовать в промо акциях	Желтая карточка
По мере необходимости	2.3.4. Участвовать в вечеринках, конкурсах, семинарах, акциях, спортивных мероприятиях	Желтая карточка
Еженедельно, не в ущерб рабочему процессу	2.3.5. Посещать тренировки не менее трех раз в неделю	Желтая карточка

3. Права SMM менеджера

SMM менеджер имеет право:

- 3.1. Знакомиться с решениями руководства организации, касающимися его деятельности.
- 3.2. Представлять руководству предложения по совершенствованию своей работы и работы компании.
- 3.3. Информировать руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимает меры к их ликвидации.
- 3.4. Сообщать своему непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе своей деятельности недостатках и вносить предложения по их устранению.
- 3.5. Требовать от руководства создания нормальных условий для выполнения служебных обязанностей.
- 3.6. Принимать решения в пределах своей компетенции.

4. Ответственность SMM менеджера

SMM менеджер несет ответственность:

- 4.1. За невыполнение и/или несвоевременное, халатное выполнение своих должностных обязанностей.
- 4.2. За качество консультирования, и обслуживания клиентов фитнес клуба.
- 4.3. За несоблюдение действующих стандартов, инструкций, приказов и распоряжений по сохранению коммерческой тайны и конфиденциальной информации.
- 4.4. За нарушение правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, правил техники безопасности и противопожарной безопасности.

Профиль

Профессиональные качества:

- Среднее или Высшее образование
- знание механизмов продвижения и SMM
- умение создания рекламных текстов
- Знания по спортивному питанию, тренировкам

Личные качества:

- творческий подход в решении вопросов
- настойчивость
- уверенность
- активность
- внимательность
- Высокая ответственность
- Высокие коммуникационные навыки
- Стрессоустойчивость
- Проявление инициативы
- стремление достижения результата поставленной задачи
- Возраст – не младше 23 лет

Ключевые показатели эффективности:

- Выполнение плана по заявкам
- Выполнение общего плана отдела
- Коэффициент конверсии заявка/гость