

ניסיון תעסוקתי

2021

מנהל הזמנות ורפרנט קשרי לקוחות בתחום התחבורה ותחבורה ציבורית, מסיעי מעלה אדומים

- תמחור הזמנות, ניתוח אופי ההזמנות שמתקבלות במערכת וקביעת מחירים לכל הזמנה.
- מתן הצעות מחיר וסגירת הזמנות מול הלקוח.
- הכנת מחירונים וחוזים מול לקוחות קבועים ואסטרטגיים.
- תכנון מערך הקווים לביצוע מסלולים בצורה יעילה וחסכון בהוצאות תוך שמירה על מתן שירות גבוה ללקוח.
- ניהול קשרי לקוחות שירות והזמנות טלפוני במחלקת התחבורה.

2015-2020

מנהל מחלקת שירות והזמנות בתחום התחבורה ותחבורה ציבורית, החברה לפיתוח גוש עציון

- תמחור הזמנות, ניתוח אופי ההזמנות שמתקבלות במערכת וקביעת מחירים לכל הזמנה.
- הכנת הסכמים וחוזים מול לקוחות אסטרטגיים.
- תכנון הקווים לביצוע מסלולים בצורה יעילה וחסכון בהוצאות תוך שמירה על מתן שירות גבוה ללקוח.
- ניהול מוקד שירות והזמנות טלפוני במחלקת התחבורה והסעות החברה לפיתוח גוש עציון.
- טיפול שוטף בתקלות מול הלקוחות, אפיון וניתוח התקלות על בסיס שבועי.
- ניתוח נתוני תקלות ודוחות מענה טלפוני.
- רתימה והובלת הנציגים אל מול יעדי הארגון והחברה.
- שיפור תהליכי עבודה במוקד השירות ובמחלקת התחבורה בחברה.
- טיפול בלקוחות יוצאי דופן וביצוע שיחות מנהל.
- אחראי גבייה מלקוחות חייבים.

2013-2015

מנהל צוות במוקד קשרי לקוחות, חברת בזק

- ניהול צוות כ- 15 נציגי שימור שירות ומכירה, רתימה והובלת הנציגים אל מול יעדי הארגון והחברה.
- חניכת נציגים (משוב ובקרה על תהליך העבודה) ושיפור תהליכי עבודה במוקד.
- מענה ללקוחות בזמן לחץ במוקד - טיפול בלקוחות יוצאי דופן וביצוע שיחות מנהל.
- הנעת עובדים תוך הצבת יעדים מאתגרים והחדרת מוטיבציה.
- ניתוח נתונים ודוחות ומתן תגמול לנציגים.
- אחריות על היעדרויות נציגים וטיפול במשמעת.
- קבלת עובדים חדשים לחברה – ביצוע מרכזי הערכה, ראיון אישי, החלטה על קבלת עובדים חדשים.

2012-2013

מנהל משמרת במוקד קשרי לקוחות, חברת בזק

- ניהול נציגי שירות בכל הנוגע לניהול תקין ותפקוד המשמרת.
- עבודה תחת לחץ המשלבת סוגי מערכות – משמעת- וניהול נכון תוך עמידה ביעדים ארגוניים.
- השמת דגש על שמירת יחסי אנוש תקינים, ואינטראקציה עם הממשקים השונים בחברה.
- טיפול בפניות חיצוניות המגיעות למוקד.
- ניהול זמינות במהלך המשמרת, הפקת דוח פעילות בזמן המשמרת וטיפול בחריגות.
- ביצוע מעקב נוכחות של נציגים והעברה להמשך טיפול לראשי צוותים.
- ניהול קידום שימור ומכירות ע"י קדמ"ים ותחרויות מוקדיות.
- אחריות על פקסים ומאגרי פניות של המוקד.

2011-2012

נציג שימור ומכירה במוקד שימור קשרי לקוחות, חברת בזק

- תואר ראשון (B.A) בניהול ותקשורת, האוניברסיטה הפתוחה, סיום הלימודים בהצטיינות.

השכלה

2020

קורסים

2018

השתתפות בוועידה מקצועית למנהלי שירות לקוחות ופניות הציבור בישראל

2014

קורס מנהלי צוותים מטעם חברת בזק, לניהול והנעת עובדים, קורס כתיבה עסקית.

שירות צבאי

2006-2007

מש"ק במפקדת התיאום וקישור. שוחררתי לאחר 11 חודשי שירות עקב בעיה רפואית. בעיה זו אינה פגעה בכושרי הגופני.

שפות

עברית - שפת אם | אנגלית – בינונית.

יישומי מחשב

שליטה ביישומי Office, דוא"ל ואינטרנט.

** המלצות תינתנה עפ"י דרישה