

מריים אהרוןוב

בנקאית אגף פרטיים - לאומי

תקציר



בעל ניסיון בעבודה מגוון מול ממשקים שונים במקומות טלפוניים : ניהול צוות טכני, הובלת משמרות ותהליכיים תפעוליים במוקד גדול וдинמי. אוחבת לעזור, מצטיינת בתפעול שוטף, פתרון בעיות בשטח, עמידה בייעדים ומכירות. מביאה איתי שילוב של יכולות ניהול, שירות ומכירה עם גישה אנרגטית, זיקה לעולם השירות והטכנני. היכרות עם מערכות : SAP, CRM, Office, Word, Excel, Amdocs.

ניסיון תעסוקתי



בנקאית, לאומי, הוד השרא
2026 - 2025

- למידה מהירה של מערכות וייעדי הבנק, תוך מתן עבודה שוטפת.
- הפגנת כישורי שירות לקוחות מצינים, פתרון פניות ותלונות לקוחות בזמן וביעילות.
- פיתוח ויישום אסטרטגיות לשיפור היעילות התפעולית, הפרודוקטיבית והעלות מול תועלת.
- סיווג לקוחות עם בקשות להלוואה, אשראיים, מתן הכוונה ויעוץ להבטחת השלמת התהילהר.

מנהל צוות במוקד טלפוני, סלקום
2023 - 2022

- הובלת העובדים לuemידה בייעדי שירות, איקות וזרימות תוך כדי שיפור מדדי שביעות רצון הלקוחות.
- הדרכת הנציגים לניהול שירות אפקטיבי, מה שהוביל לקייזר זמני טיפול ושיפור שביעות רצון.
- ניהול משימות שוטפות, מעקב אחריו ביצועים, דוחות אקסל ומתן חשוב.

טכנית מכירות במוקד טלפוני, סלקום
2023 - היום

- עמידה ומקוד מכירת מוצר ליבת וסדרוג מוצרים קיימים עד חודשי משתנה לביקשת החברה.
- התאמת פתרונות ללקוחות, טיפול בהתנגדויות וסגירת עסקאות.

אחרית משמרת מוקד טכני, סלקום
2022 - 2021

- ניהול ופעול משמרת של כ-40 נציגים במוקד שירות לקוחות וטכנאי בעל נפח שירות גבוה.
- אחריות על כמה צוותים - לוחות זמנים, תצוגות, פתרון בעיות בזמן אמת, גישור בין הנהלה לצוות בשטח.
- זיהוי צוואר בקבוק בזמן אמת ושיפור ניצול הזמן בין שירות מה שהפחתה Idle Time לשימושית.

מנהל מקצועית / בכיר טכני מוקד סלולר, סלקום

פרטים אישיים

נתן המשorer 6 דירה 12, נתניה

972526982523+

miriuths216@gmail.com

רישון נסעה

02

תאריך לידה

16/12/1997

ミומנוויז

Office

ניהול צוות

יכולת למידה מהירה

שליטה בExcel / מערכות CRM

תקשורת בז'אנשיט גבוהה

יכולת פתרון בעיות בזמן אמת

עמידה בתנאי לחץ וניהול משימות
מרוחבות במקביל

שליטה בסביבת עבודה

מחושבת ומערכות מוקד

שפות

עברית

רוסית

2021 - 2019

- שיחות מנהל, מציאת פתרונות ובעיות טכניות מורכבות בתחום תקשורת סלולרית, רשות ומכשור, שימור ושביעות רצונם של לקוחות.
- מענה מהיר לבעיות הנציגים בשטח, עבודה מול ממשקים כמו מיתוג והנדסה, טלפוןיה, תקשורת נתונים ועוד.
- אחריות כוללת על רמת הדעת, ושיפור תהליכי טכניים והטמעת שיטות עבודה וטיפולblkוח.

נציגת שירות ללקוחות+נציגה טכנית, סלקום - חברת תקשורת סלולרית

2019 - 2018

- מתן שירות מקצועי ומענה לתקלות טכניות בתחום תקשורת סלולרית ללקוחות החברה.
- טיפול בתקלות, בירורים ושימור ללקוחות, עבודה עם מערכות CRM.

אחריות משמרת, רשות מזון מהיר - מקדונלד'ס

2018 - 2016

עבודה במקביל לשירות הצבאי שלי, ניהול שותף של המשמרות, ספירת מלאי יומית, ניהול קופת.

השכלה



יסודית + תיכונית; בגרות מלאה, בארי + שי עגנון.
מגמות שהרחבתי: מחול + פסיכולוגיה וסוציאולוגיה.

קורסים



עטודה ניהול, סלקום
2021

קורס Excel, סלקום

2022

שירות צבאי



תצליתנית - חיל איסוף קרב
אוגוסט 2016 - אוקטובר 2018

* קיבלתי אות חילית מצטיינת מרמטכ"ל + מפקד היחידה.

אוגוסט 2016 - אוקטובר 2018, שחרור בדרגת ס"ר (מילאתי קבע בתפקיד לתקופה קצרה לפי הצורך) קיימים סיוג ביטחוני. תצליתנית בכיסופים - עדשה, מפעילה מערכות מכ"ם ואמצעי מודיעין מתקדמים לאורן הגבולות, ניטור פעילות חשודה לאורן הגבול, רמת דרישות גבוהה ודיקן מירבי בהכרת שטחים עמוקה. אסטרטיות, נחישות.