

# מרים אהרנוב

בנקאית אגף פרטיים - לאומי

## תקציר

בעלת ניסיון עבודה מגוון מול ממשקים שונים במוקדים טלפוניים : ניהול צוות טכני, הובלת משמרות ותהליכים תפעוליים במוקד גדול ודינמי. אוהבת לעזור, מצטיינת בתפעול שוטף, פתרון בעיות בשטח, עמידה ביעדים ומכירות. מביאה איתי שילוב של יכולות ניהול, שירות ומכירה עם גישה אנרגטית, זיקה לעולם השירות והטכני. היכרות עם מערכות : SAP, CRM, Office, Word, Excel, Amdocs.

## ניסיון תעסוקתי

בנקאית, לאומי, הוד השרון  
2025 - 2026

- למידה מהירה של מערכות ויעדי הבנק, תוך מתן עבודה שוטפת .
- הפגנת כישורי שירות לקוחות מצוינים, פתרון פניות ותלונות לקוחות בזמן וביעילות.
- פיתוח ויישום אסטרטגיות לשיפור היעילות התפעולית, הפרודוקטיביות והעלות מול תועלת.
- סיוע ללקוחות עם בקשות להלוואה, אשראים, מתן הכוונה וייעוץ להבטחת השלמת התהליך.

מנהלת צוות במוקד טלפוני, סלקום  
2022 - 2023

- הובלת העובדים לעמידה ביעדי שירות, איכות וזמינות תוך כדי שיפור מדדי שביעות רצון הלקוחות.
- הדרכת הנציגים לניהול שיחה אפקטיבי, מה שהוביל לקיצור זמני טיפול ושיפור שביעות רצון.
- ניהול משימות שוטפות, מעקב אחרי ביצועים, דו"חות אקסל ומתן משו.ב.

סוכנת מכירות במוקד טלפוני, סלקום  
2023 - היום

- עמידה ומיקוד מכירת מוצרי ליבה ושדרוג מוצרים קיימים כיעד חודשי משתנה לבקשת החברה.
- התאמת פתרונות ללקוחות, טיפול בהתנגדויות וסגירת עסקאות.

אחראית משמרת מוקד טכני, סלקום  
2021 - 2022

- ניהול ותפעול משמרת של כ-40 נציגים במוקד שירות לקוחות וטכני בעל נפח שיחות גבוה.
- אחריות על כמה צוותים - לוחות זמנים, תצוגות, פתרון בעיות בזמן אמת, גישור בין הנהלה לצוות בשטח.
- זיהוי צווארי בקבוק בזמן אמת ושיפור ניצול הזמן בין שיחות מה שהפחית Idle Time משמעותית.

מנהלת מקצועית / בכיר טכני מוקד סלולר, סלקום

## פרטים אישיים

נתן המשורר 6 דירה 12, נתניה

+972526982523

[miriuths216@gmail.com](mailto:miriuths216@gmail.com)

רישיון נהיגה

02

תאריך לידה

16/12/1997

## מיומנויות

Office

ניהול צוות

יכולת למידה מהירה

שליטה ב־Excel / מערכות CRM

תקשורת בין־אישית גבוהה

יכולת פתרון בעיות בזמן אמת

עמידה בתנאי לחץ וניהול משימות מרובות במקביל

שליטה בסביבת עבודה ממוחשבת ומערכות מוקד

## שפות

עברית

רוסית

2019 - 2021

- שיחות מנהל , מציאת פתרונות ובעיות טכניות מורכבות בתחום תקשורת סלולרית, רשת ומכשור, שימור ושביעות רצונם של הלקוחות.
- מענה מהיר לבעיות הנציגים בשטח, עבודה מול ממשקים כמו מיתוג והנדסה , טלפוניה, תקשורת נתונים ועוד.
- אחריות כוללת על רמת הידע, ושיפור תהליכים טכניים והטמעת שיטות עבודה וטיפול בלקוח.

#### נציגת שירות לקוחות+נציגה טכנית, סלקום - חברת תקשורת סלולרית

2018 - 2019

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

#### אחראית משמרת, רשת מזון מהיר - מקדונלד'ס

2016 - 2018

עבודה במקביל לשירות הצבאי שלי , ניהול שותף של המשמרת , ספירת מלאי יומית , ניהול קופה .

### השכלה



יסודית + תיכונית; בגרות מלאה, בארי + ש"י עגנון  
מגמות שהרחבתי : מחול + פסיכולוגיה וסוציולוגיה.

### קורסים



עתודה ניהולית, סלקום

2021

קורס Excel, סלקום

2022

### שירות צבאי



תצפיתנית - חיל איסוף קרבי

אוגוסט 2016 - אוקטובר 2018

\*קבלתי אות חיילת מצטיינת מרמטכ"ל + מפקד היחידה.

אוגוסט 2016 - אוקטובר 2018 , שחרור בדרגת סמ"ר (מילאתי קבע בתפקיד לתקופה קצרה לפי הצורך) קיים סיווג ביטחוני. תצפיתנית בכיסופים - עזה , מפעילת מערכות מכ"ם ואמצעי מודיעין מתקדמים לאורן הגבולות , ניטור פעילות חשודה לאורך הגבול,רמת דריכות גבוהה ודיוק מירבי בהכרת שטחים מעמיקה. אסרטיביות , נחישות.