קורות חיים

פרטים אישיים:

**שם: אחלאם חסן**

טלפון נייד: 0522402114

כתובת מגורים: טמרה

אימייל: hasan.ahlam95@gmail.com

השכלה:

**2024/03 ועד עכשיו:** סטודנטית לתואר ראשון במדעי המחשב, **האוניברסיטה הפתוחה.**

1. **– 2021:** סטודנטית לתואר ראשון במדעי המחשב, **הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל.**

2020 – 2018: השכלה תיכונית – בגרות מלאה, מגמת פיזיקה-כימיה, תיכון ד"ר הישאם אבו רומי.

ניסיון תעסוקתי:

2024/08 – היום: קידום לתפקיד רפרנטית במחלקת גבייה בחברת "מדיהו"

התפקיד כולל:

* מתן מענה לסוכני הביטוח, מנטורים, עובדים, מנהלים ובכירים בחברה,

המענה ניתן באמצעות הטלפון, מיילים, פקסים וווטסאפ, בנושאים שונים כמו ביטולי מנוי, בעיות גבייה, עמלות סוכנים, הוראות קבע, חשבוניות וכו’.

* עבודה מול תוכנת ומערכות סליקה, המאפשרות ביצוע ותיעוד הפעולות השונות שקשורות למחלקת גבייה בחברה.

2024/03 – 2024/08: קידום לתפקיד רפרנטית שירות סוכנים בחברת "מדיהו"

התפקיד כולל:

* מתן מענה ללקוחות, סוכני הביטוח, מנטורים, עובדים, מנהלים ובכירים בחברה.

המענה ניתן באמצעות הטלפון, מיילים, פקסים וווטסאפ עסקי, בנושאים שונים כגון תביעות להחזר כספי, בקשות כלליות, ביטולי מנוי, בעיות גבייה, זכאויות בהתאם לכתב השירות של החברה, הפקת מנויים, שדרוג מנויים, הפקת/הקמת סוכנים חדשים, עמלות סוכנים, וכו’.

* עבודת בק אופיס, הכוללת תיעוד פניות הלקוחות ופניות לממשקי החברה השונים.

2024/03 – 2022/11: רפרנטית שירות לקוחות בחברת "מדיהו"

התפקיד כלל:

* עבודה בתיאום וקידום תורים ללקוחות החברה מול כל קופות החולים,

בתי החולים, ספקי ומכוני הסדר, בנושאי ייעוצים ובדיקות רפואיות שונות ומרובות.

* מתן מענה ללקוחות החברה בנושא מסמכים רפואיים, פרוצדורות רפואיות שונות וסדרי הפנייה.
* עבודה תחת לחץ וריבוי משימות.
* הפגנת יכולות של רוגע, תפקוד נכון ומתן מענה מהיר ומקצועי.
* מתן תמיכה אדמיניסטרטיבית ועבודת בק אופיס, הכוללת תיעוד פניות הלקוחות ופניות לממשקי החברה השונים.

10/2022 – 08/2020: נציגת זימון תורים טלפוני –קופת חולים כללית

התפקיד כלל:

* מענה לשיחות נכנסות בנושאי זימון וביטול תורים בקופת החולים,

כולל הסברים על הנחיות ודרישות רפואיות למטופלים.

* הצעות מכירות לביטוחים משלימים ושירותים מורחבים דרך הקופה.
* סבלנות, אדיבות והכרות טכנית טובה עם המערכות של החברה.
* עבודה תחת לחץ וריבוי משימות.

שפות:

ערבית - שפת אם.

עברית - כתיבה, דיבור וקריאה ברמה גבוהה מאוד.

אנגלית - כתיבה, דיבור וקריאה ברמה גבוהה.

יישומי מחשב:

שליטה מלאה בסביבת Windows ובתכונות Office.

מיומנות גבוהה של חיפוש מידע באינטרנט ובמאגרי מידע.

שליטה מלאה במערכת ניהול תיקי לקוחות CRM

כישורים וידע מקצועי :

ניסיון רב של מעל לשלוש שנים בשרות לקוחות , אדמיניסטרציה, ניהול יומן ומשרד.

יחסי אנוש מעולים

דייקנות, דיסקרטיות ויכולת למידה מהירה

תקשורת בינאישית מעולה ותודעת שירות מפותחת

אישיות מצמיחה ומחויבות ארגונית גבוהה

יכולת עבודה עצמאית

מוטיבציה גבוהה ורצון להתקדם

סבלנות ואדיבות

אהבה לתת מהלב, ולעזור לאחר