מנהלת תפעול ושירות

**שרית בינה**

050- 642-7713 | [sarittalker1@walla.co.il](mailto:sarittalker1@walla.co.il) | [Linkedin](https://www.linkedin.com/in/sarit-bina) | תל אביב

**סיכום**

* מעל **10 שנות ניסיון** בניהול צוותים תפעוליים וצוותי שירות בסביבות **B2B** ו-**B2C**.
* ניהול עובדים ומנהלים, כולל ליווי מקצועי ומתן מענה שוטף תוך עבודה שוטפת מול ממשקים פנים-ארגוניים וחוץ-ארגוניים.
* שותפה בקבלת החלטות אסטרטגיות ובהובלת יוזמות להעלאת רמת השירות, איכות הביצוע והיעילות התפעולית בארגונים גדולים ומרובי ממשקים.
* פיתוח והטמעה של תהליכי עבודה תפעוליים מתקדמים, כולל אופטימיזציה של **Workflows**, שילוב אוטומציות, **וניהול יעדי SLA** בהתאם לדרישות העסקיות.
* הובלת פרויקטי **מסע לקוח במערכת Salesforce** – משלב אפיון ועד יישום – לשיפור חוויית הלקוח והגברת האפקטיביות של תהליכי השירות והמכירה.
* עבודה שוטפת עם מערכות **ERP** (כגון **SAP**, **Oracle**, **Priority**) לתמיכה בתהליכים פיננסיים, תפעוליים ובקרת נתונים, בדגש על תחום הביטוח.
* הובלת יחידה תפעולית שהגיעה **ל-120% ביצועי KPI**, באמצעות הטמעת תהליכי שיפור מתמשך ועמידה בסטנדרטים תפעוליים מחמירים.

**השכלה**

תואר שני - **MBA במנהל עסקים**, הקריה האקדמית אונו

**אימון אישי ועסקי**, איגוד המאמנים הישראלי/המרכז הישראלי לניהול

תואר ראשון - **B.A בפסיכולוגיה וקרימינולוגיה**, החוג למדעי החברה, אוניברסיטת בר אילן

**ניסיון**

2022- 2024 **מנהלת תפעול**, נופשונית

* ניהול כולל של מחלקת **תפעול מערך המכירות**, כולל בנייה והטמעה של תוכנית עבודה בהתאם ליעדים העסקיים.
* אחריות על **טיפול במכרזים** ויצירת **שיתופי פעולה עסקיים** עם גורמים חיצוניים.
* בנייה שוטפת של דוחות ומצגות ניהוליות והובלת **תהליכי בקרה ושיפור** ביצועים.
* הובלת פרויקטים וייזום שיתופי פעולה עם חברות חיצוניות
* אחריות על ניהול ומעקב אחר **KPI,** הפקת דוחות ביצועים ובניית מצגות הנהלה, ליווי סוכני שטח, לצד הובלת תהליכי עבודה, שיפור תהליכים תפעוליים והטמעת שגרות עבודה לייעול ביצועים

2017 - 2022 **מנהלת תפעול וניהול פרויקטים באגף המכירות**, הראל חברה לביטוח

* ניהול יחידת ההפקה והחיתום, כולל ניהול ישיר ומטריציוני של כ-**25 עובדים ומנהלים.**
* הובלת פיתוח מקצועי: בניית מערכי הדרכה, העברת הכשרות, וליווי שוטף של צוותי ניהול.
* הובלת תחום **מצוינות תפעולית** – כולל בקרה וייעול של תהליכים, תוך השגת **120%** מיעדי המכירות של היחידה.
* גיבוש **האסטרטגיה התפעולית** של היחידה, בניית תוכניות עבודה, התוויית מדיניות, קביעת יעדים וניהול תקציב.
* עבודה שוטפת מול **ממשקים פנים-ארגוניים**, ניהול תיאום עם מנהלי מוקדים וגורמי הנהלה בכירה.
* הובלת ה**טמעת מערכת Salesforce** ביחידה, כולל הכנסת פתרונות טכנולוגיים לשיפור ביצועים וייעול תהליכי מכירה.
* נבחרת כ**מצטיינת מנכ"ל** (2019), על השגת יעדי היחידה והובלתה לרווחיות גבוהה.

2008 - 2017 **מנהלת תיקי לקוחות**, סוכנות לביטוח

* **אפיון והגדרת צרכי לקוחות** ומתן מענה מותאם
* תפעול ותכנון תחזיות פרישה ללקוחות עסקיים
* שירות ללקוחות: מתן מענה טלפוני, פתרון בעיות וקישור לקופות ולחברות הביטוח

2007 - 2000 מנהלת צוות שירות ומכירה, לאומי-קארד

**כלים וטכנולוגיות**

תוכנות Office, CRM, Salesforce

**שירות צבאי**

שירות מלא, מדריכת תותחנים, חיל תותחנים

**שפות**

עברית – שפת אם | אנגלית – ברמת שפת אם

\*\* המלצות תינתנה עפ"י דרישה