

מגורים: חדרה | 1982

- ✓ בעלת ניסיון רב בהקמה וניהול פעילות, יחידת רווח והפסד, בנייה וניהול תקציבים.
- ✓ מנוסה בעיצוב מדיניות, הטמעת נהלים, טכניקות לשיפור איכות השירות, תכנון פיתוח והובלת פרויקטים חוצי ארגון.
- ✓ ניהול ישיר של עובדים והנעה ליעדים לצד בקרת איכות וניתוח דוחות.
- ✓ בעלת הבנה עסקית, ייצוגיות, כושר ביטוי גבוה בכתב ובע"פ, מנהיגות ויחסי אנוש מצוינים.

ניסיון תעסוקתי :

פברואר 2012 – אוגוסט 2020: מנהלת פעילות תמיכה משפטית – קבוצת סלקום (תפקיד שטח ומשרד)

במסגרת התפקיד הייתי אמונה על כל תכולת פעילות הקבוצה בתביעות קטנות ופניית עו"ד בשם הלקוח. גיוס עובדים לצוות לרבות ראיונות למתמודדים, הכשרה מקצועית, ליווי והובלת עובדי תמיכה משפטית לעמידה ביעדי תמיכה משפטית, ניהול דו"חות ומעקב טבלאות דיונים בבתי משפט ותחזית ביצועים שבועיים. בנוסף תחקור משפטי של תיקי תביעות שלום וייצוגיות תוך עבודת ממשקים מול המחלקה המשפטית בארגון. בהכשרתי – ייצוג בבתי משפט בתביעות נגד החברה, כתיבת כתבי הגנה בתביעות קטנות וניהול מו"מ להסכמי פשרה. במסגרת התפקיד השתתפתי בקורסי מנהלים.

2008-2012: אחריות פניות הציבור – קבוצת סלקום

תפקיד הכולל מתן מענה טלפוני ובכתב לכלל לקוחות החברה הפונים לפניות הציבור, במסגרת התפקיד עבדתי מול כלל ממשקי החברה, לרבות לשכת המנכ"ל, דוברות, שיווק ויחידות הקו. כמו כן, במסגרת התפקיד נדרשתי לעבודה שוטפת מול המחלקה המשפטית במענה על מכתבי עו"ד והרשויות (הגנת הצרכן, משרד התקשורת, אמון הציבור ומשרד התמ"ס).

2004-2007: מרכז שירות ומכירות "סלקום"

נציגת מכירות במרכז השירות חדרה תפקיד ייצוגי ומכירתי הדורש עמידה ביעדי מכר אגרסיביים של מוצרי ושירותי סלקום תוך שמירה על סטנדרט שירות גבוה. בהמשך קודמתי לתפקיד אחמ"שית, במסגרת התפקיד נדרשתי לניהול רחבה והנעת עובדי המרכז לעמידה ביעדי זמינות ומכר, במקביל נדרשתי לבצע שיחות מנהל ומתן סיוע מקצועי לנציגי המרכז בזמן משמרת

שרות צבאי: שירות כקצינה בחיל השלישות:

במסגרת התפקיד ניהלתי מרכז גיוס בפיקוד צפון, תוך פיקוד על מספר רב של חיילים. במסגרת השירות נדרשתי לתפקד במצבי לחץ, עבודה מול שכבות אוכלוסייה שונות, עבודת צוות, הרצאות לייצוג החיל, הדרכה וחניכה של חיילים חדשים.

יישומי מחשב: שליטה מלאה בתוכנות Microsoft office,

POWERPOINT, EXCEL, AMDOCS, SAP, PS, CRM

שפות: עברית-שפת אם, אנגלית-ברמה טובה.

השכלה: בגרות מלאה – מגמת ביולוגיה ומחשבים, תיכון מקיף למדעים ואמנויות חדרה.

קורס אקסל מתקדמים – חברת ג'ון ברייס.

** המלצות יינתנו עפ"י דרישה