**קורות חיים – אורטל וולף דכנר, ת.ז 201235470**

**תאריך לידה**: 29.12.1988

**כתובת** אחד העם 33, הרצליה.

**פרטי קשר**: 052-6318788; ortali2444444@gmail.com

**השכלה**

**2013-2010** **תואר ראשון במנהל עסקים** – התמחות ראשית בשיווק, המרכז האקדמי פרס.

**2007-2005 בגרות מלאה** (5 יח"ל במחשבים, באנגלית וביהדות ו-4 יח"ל במתמטיקה), תיכון מקיף ג', אשדוד.

**ניסיון תעסוקתי**

**2019 – מיישבת תביעות במחלקת נסיעות חו"ל – כלל ביטוח**

במסגרת תפקידי, הייתי בקשר עם לקוחות שאבדה כבודתם בחו"ל ואשר ביקשו פיצוי מחברת הביטוח, כמו גם מול גורמים נוספים בחברה, והייתי אחראית על חקירת האירוע ויישוב התביעה. התפקיד כלל עבודה בצוות, דייקנות, ירידה לפרטים ועבודה מול ממשקים מרובים בחברה ומחוצה לה.

**2019-2017** **רכזת פניות הציבור במחלקת פניות הציבור – כללית סמייל**

במסגרת תפקידי, הייתי אחראית על מענה לפניות של כלל מטופלי כללית סמייל במחוז מרכז ועל מציאת פתרון לבעיותיהם, הן המנהליות והן הרפואיות. התפקיד כלל יצירת קשר עם ממשקים מרובים, לרבות מרפאות, מנהלי תפעול, רופאים ומטופלים.

**2017-2015 בנקאית אישית במחלקת בנקאות אישית ושיווק** – **בנק הבינלאומי**

התפקיד כלל מתן שירות ללקוחות, הדרכתם ואימונם על עולם הדיגיטל, שיחות שיווקיות של מוצרים בנקאיים ועבודה תחת לחץ.

**2014** **טלרית/בנכולית – בנק לאומי**

התפקיד כלל אחריות רבה, עבודה עם כספים, ערנות ואדיבות כלפי הלקוח.

**2013-2010 אחראית משמרת במסעדת "פטרה", אשדוד**

התפקיד דרש ניהול צוות עובדים בתחומי המסעדה השונים, הצבת יעדים, ניהול מלאי ועבודה מול ספקים, תוך שמירה על תודעת שירות גבוהה ויחסי אנוש טובים.

**שירות לאומי**

**2008-2007** הדרכת ילדים בעליי קשיי למידה והבאת התלמידים לרמה נדרשת בכתה, ואף מעבר לכך. כמו כן, התנדבתי כמורה מחליפה בבית ספר.

**ידע במחשבים**

**שליטה מלאה בתוכנות**: word, outlook, excel ,power point

**שפות**

**עברית** שפת אם.

**אנגלית** טובה מאוד.