

אסתר אליהו

עיר: ירושלים
טלפון: 058-7417417
מייל: ESTER@GMAIL.COM
תאריך לידה: 1.1.1988

מעל 10 שנות ניסיון בשירות לקוחות כולל תפקידים ניהוליים.
בעלת משמעת בעבודה, יכולת תפקוד תחת לחץ, יחסים אנוש מעולים עם לקוחות, מקצועיות ויעילות.

ניסיון תעסוקתי

סגנית מנהלת מערך שירות הלקוחות, 2016- היום רשת קמעונאית בפריסה ארצית

- ביצוע שיחות מנהל.
- ביצוע הדרכות והאזנות לנציגים במוקד.
- מתן תמיכה בתקלות אינטרנט.
- ניהול קשרים עם לקוחות עם דגש על שביעות רצון לקוח ויעילות.
- קשר רציף עם סניפי הרשת ומנהלי איזור.
- הנפקת דוחות חודשים על סניפי הרשת (מכירות, משובים, תלונות).

נציגת הזמנות ואחראית תחזוקת עמוד הפייסבוק של החברה, 2013- 2016 אלמר יבואן מותג נעליים

- סביבה דינאמית, עבודה תחת לחץ, הן מצד ספקים והן מצד לקוחות.
- פתירת בעיות בזמן אמת.
- ניהול קשרים עם לקוחות עם דגש על שביעות רצון לקוח ויעילות.
- תיעוד עסקאות תוך הקפדה על פרטים וסדר.
- תיעוד בעזרת מערכת PRIORITY ומסמכים.

נציגת שירות לקוחות וגבייה, 2012 – 2013 שרוניות- תאגיד המים של עיריית נווה ביאליק

- פתיחת קריאות לטכנאים.
- מתן שירות טלפוני לתושבי העיר.
- הכנת דוחות.

נציגת שירות לקוחות בכירה ואחראית הדרכה והכשרת עובדים, 2007 – 2012 חברת שירותי סטרימינג

- מענה ללקוחות ופתרון בעיות בזמן אמת.
- תיעוד בעזרת מערכת ERP.
- ניהול הכשרת עובדים, הכנת תוכן לקורס הכשרה לעובדים חדשים.
- קשרי לקוחות עם דגש על יעילות וסגירת נושאים לטיפול, לשביעות רצון הלקוחות.
- הכרות מפורטת של צורכי קבוצת לקוחות ספציפית.

השכלה

2006-תעודת בגרות מלאה, אורט הבונים, ר"ג.

שפות

עברית – שפת אם
אנגלית – שליטה מלאה

שליטה מלאה באופיס. עבודה על מערכות פריורטי, sap ו ctm