

## השכלה

**MBA | 2018 | הקריה האקדמית אונו**

· מנהל עסקים בהתמחות ביזמות

**BA | 2014 | האוניברסיטה הפתוחה**

· ניהול בהתמחות בתקשורת

## תעודת הסמכה

ניהול שיווק דיגיטלי (Business Manager) | 2024 | מכללת רוניו

## תמצית

אקדמאית. מגיעה מעולמות השירות, שימור ומכירה B2B ו B2C.  
זמינה לעבודה במשרה מלאה.

## ניסיון תעסוקתי

**מנהלת קשרי לקוחות | מרכז הספורט באוניברסיטת תל אביב | 2016 – ספט' 2023**

- ניהול צוותים וכל המשתמע מכך (גיוס, משמעת, נהלי עבודה, שימור עובדים וכדומה).
- אחריות על מניעת נטישת לקוחות המבקשים לנטוש - hands on.
- ניהול מערך השירות וקשרי לקוח בכל ערוצי התקשורת אל מול כל המחלקות בארגון תוך עמידה ב SLA.
- אימון והדרכת הצוותים למתן שירות על פי מדיניות החברה בכל ערוצי התקשורת בחברה.
- מדידת שביעות רצון במדדים כמותיים ואיכותניים ושיפור מתמיד של השירות בכל המחלקות.
- הצלחה מוכחת בשימור לקוחות המבקשים לנטוש ב-55% שימור מדי חודש באופן עקבי ושיטתי.

**מנהלת מחלקת מכירות | הקריה ללימודי הנדסה וטכנולוגיה | 2015 - 2016**

- ניהול צוותי מכירות והובלתם לסגירת פגישות והרשמות למגמות השונות במכללה על פי יעדים מוגדרים.
- טיפול ומעקב אחר טיפול בלידים (חמים וקרים).
- אימון והדרכה לניהול שיחות מכירה טלפונית ופרונטאליות והקניית כלים להתמודדות עם התנגדויות.
- גידול אחוזי המכירות ב 30 אחוז.

**מנהלת מוקד שימור לקוחות | ג'רוזלם פוסט | 2013-2015**

- הקמת מוקד שימור לקוחות ובנייתו מראשיתו (בניית צוות, מתודולוגיה, תסריטי שיחה, ניהול ישיר של הצוות).
- אחריות על צמצום ביטולי מנויים של כלל מוצרי החברה והובלה לעמידה ביעדי החברה.

**מנהלת תיקי לקוחות | מוטו תקשורת (הוצאה לאור של מגזינים ואתר לייף סטייל) | 2008 - 2013**

- ניהול תיקי לקוחות – הרחבת מעגל לקוחות ושימורם (קהל עסקי – B2B)
- מכירות של שטחי פרסום במגזינים ואתר החברה תוך עמידה ביעדים חודשיים.
- פיתוח מוספים מסחריים ייחודיים למינוף רווחי החברה תוך התמודדות עם שוק תחרותי.
- ניהול ומעקב אחר ביצוע עבודות הגרפיקה תוך עמידה בלוח"ז צפוף ועמוס לשביעות רצונו של הלקוח.

## שירות צבאי

1995-1997 | שירות מלא בתפקיד מדריכה חיילת בפנימיית נוער הכפר הירוק.

## יישומי מחשב

office | גלבע | פריורטי | Excelando | canva