

שי נובוסלסקי

רקע

מומחה customer success עם ניסיון רב בעולמות ניהול ושרות לקוחות. בעל ידע רחב בניהול לקוחות מגוון עולמות ומורכבות תוך שמירה על איכות השירות ועמידה תמידית ביעדים תוך تركيز בסביבת עבודה אינטנסיבית.

ניסיון תעסוקתי

עיריית חיפה - אחראי שירות לקוחות פרונטלי (מנון מחלקות) / חיפה (2013 - הווה)

- ניהול רמת השירות ושביעות רצון לקוחות ומציאת פתרונות יעילים ויצירתיים למטען מענה מהיר ואפקטיבי.
- מעקב וניטוח של תלונות לקוחות, יזום וביצוע פעולות לצמצום כשלים ותהליכי שיפור מתמיד.
- ניהול לוחות זמנים, בקורות, ניתוח נתונים, מדידת ביצועים והפקת דוחות.
- ניהול ממשקים פנימיים ועבודה מול מערכ קשר לקוחות בתחום החטיבות השונות במשרד עיריית חיפה.

מנהל שירות לקוחות / חיפה 2010 (Holmes Place) (2011-2013)

- ניהול צוות של 10 נציגי שירות לקוחות, החל מגיס, הכשרה והובלת הצוות לעמידה בעדי שירות ומכרה.
- שירות חוויתי לקוחות גבוהה על-ידי ניהול ואחריות על המתנהל במועדון במהלך העבודה היומיומית.
- הובלה וניהול של לוחות הזמנים, משמרות העבודה והשכר של צוות המועדון.

מנהל משמרת / חיפה (2009 - 2011) (Holmes Place)

- ניהול המשמרת מוקצה ללקוחות אחריות על ביצוע מטלות יומיות, אחריות על הקופה, ביטולים, טיפולים למכונות, סגירת משמרת.
- עזרה בגiros אנשי צוות, ביצוע סידור עבודה
- עבודה כאיש/אשת צוות פעיל/ה במשמרת

אחראי מחלקה יצוא ימי / חיפה (מאי 2013 - ספטמבר 2021) (Noble Maritime Ltd.)

- הסדרת רישיונות מול משרדיו הממשלה
- עבודה מול חברות שילוח, עבודה מול ספקיים, עבודה מול עמי' מכס וניהול הזמנות מול ספקיים.
- אחריות מלאה על תחום הלוגיסטיקה בחברה

השכלה

- 2011-2012 - דוברות פוליטית ויחסי ציבור במרכז להכשרה פוליטית, ת"א.
- 2010-2011 - ניהול משאבי אנוש, ביה"ס למנהלים "תפנית" האוניברסיטה הפתוחה.

ידע ושותנות

- שולט ב-Office 360
- אחריות, אדיבות, יחסן אנוש מעולים, יכולת עבודה במצבות.

