

חן דיין
E-mail: pazchen@netvision.net.il
נייד: 0524677148

קורות חיים

פרטים אישיים:

שם : חן דיין
ת"ז : 037987492
שנת לידה : 1986
גיל : 37
ארץ לידה : ישראל
מצב משפחתי : נשואה + 2
כתובת : ויצמן 147 כפר סבא
טלפון : 052-4677148

השכלה:

12 שנות לימוד
עד שנת 2004 – בי"ס תיכון ע"ש טשרניחובסקי – בגרות מלאה-מגמת אומנות גרפיקה
ממוחשבת ועיצוב
2010 – מכללת נתניה – לימודים לתואר מנהל עסקים

ידע רב המחשב. עבדתי על תוכנות : Exel , Power Point , Outlook , Sap, ps, Amdocs, Salesforce,

Corel Draw

שרות צבאי:

2004 – 2006 – שירות צבאי מלא בתפקיד שרטט גרפית+פקידה - במפקדת חיל הים בקריה
בת"א

תעסוקה:

נובמבר 2006 – בחברת סלקום – שירות לקוחות-מוקד שירות אישי- מענה טלפוני-ללקוחות . מסגרת התפקיד מחייבת שירות אדיב , ענייני ומהימן ללקוח. ידע בהפעלת תוכנת "אמדוקס". מידע בנושא חשבונות אישיים של הלקוחות ומתן תשובות מקצועיות. משקיעה מירב המאמצים בשימור הלקוחות המועדפים בחברה. אמינות ומסירות למקצוע. במסגרת התפקיד אני גם משמשת חונכת/מדריכה למתלמידים.

2007 – 2010 – מומחית בשירות אישי ללקוחות- מענה שיחות אחראי , שיחות מנהל, שיחות שימור בקו שני. במסגרת התפקיד ביצעתי משמרות מנהל מוביל – תפקיד הנותן מענה לנציגים בהתייעצויות on line

2010-2012 – אחראית משמרת במוקד שירות אישי – ניהול זמינות והנעת הנציגים למכירות. בנוסף במסגרת התפקיד בוצעו מספרת פרויקטים ברמת מוקד. לאחר שנה בתפקיד אחראית משמרת במוקד שירות אישי הועברתי מוקד צה"ל. במסגרת התפקיד הייתי אחראית משמרת ומומחית כאחד. מדובר על מוקד חדש שנפתח והייתי חלק מהתהליך בניית המוקד.

2012-2016 – מנהלת צוות במוקד אינטר TECH – ניהול 15 נציגים ברמה הכוללת. הנעת העובדים לעמידה מלאה ביעדי זמינות, שירות ומכר. קידום נציגי ברמה המקצועית והאישית לצורך קידום בחברה. במסגרת התפקיד הובלתי את הצוות לזכייה בתחרויות מכר ושרות. בנוסף במקביל ביצע מנהל מוביל ולקחת פרויקטים ברמת מוקד כמו שיפור סמ"ט.

2016-2017 – מנהלת צוות פעילות צ'אט במוקד האינטר TECH. ניהול של 35 נציגים (בתחילת התפקיד). הנעת העובדים לעמידה מלאה ביעדי זמינות, שירות ומכר. קידום נציגי ברמה המקצועית והאישית לצורך קידום בחברה. במסגרת התפקיד הובלתי את הצוות לזכייה בתחרויות מכר ושרות. קידום פעילות הצ'אט באתר סלקום ותחילת פיילוט שירות צ'אט ב SMS. במסגרת התפקיד הצוות הוכנס לפעילויות חדשות כגון פעילות מכר יוזם ללקוח וכדומה.

2017-2019 – מנהלת פרויקט שירות ו CRM – ניהול פרויקט CRM מטעם מערך שרל"ק. במסגרת התפקיד הובלתי מסלולי פיתוחים BM- איפיון תהליכים פיננסים במערכת CRM , פרויקט סוקים במערכת CRM – איפיון התקנות/הסרות שירותים במערכת CRM. בנוסף כחלק מתחום תהליכי שירותי ומכירה שרל"ק נוכחת פרויקטים נוספים לצורך ייעול השרות במערך.

2019-2022 – מנהלת פעילות תמיכת שירותי טלוויזיה ושוק סיטונאי – ניהול פעילות BO נייה בתחום תהליכי תמיכת שירות ומכירה - מנהלת 20 מומחים/עובדי מטה. הנעת העובדים לעמידה בתפוקות ולעמידה במענה מקסימלי לשטח. מדובר על פעילות שמרכזת את כל עולם מוצרי הנייה בחברה ולכן מלבד ניהול אנשים, התפקיד משלב גם ניהול תהליכים לצורך שיפור וייעול העבודה. במסגרת התפקיד קיימת עבודה רבה מול ממשקים – בעיקר מול אנשי שטח, מערכות מידע ותחום מדיניות הציבור.

כל תפקידי הניהול כללו:

- ניהול תהליכי גיוס העובדים לצוותים – תהליכי הגיוס כללו סינון קו"ח, נוכחות ניהולית במרכזי הערכה, ביצוע ראיונות עבודה וקבלת החלטה מלאה האם לגייס.

- באופן שנתי ניהול תהליכי הערכת העובד בחברה – התהליך כלל מילוי הערכת עובדים, דירוג העובד וביצוע שיחות הערכה

שפות:
עברית- שפת אם.