

חנה בן אבו
תאריך לידה: 30/10/1990
כתובת: בני ברק
טלפון: 0504193870
מספר זהות: 305031536

השכלה

2009-2011: הוראת אנגלית תעודת מורה בכירה

2004-2008: השכלה תיכונית - בגרות מלאה.

ניסיון תעסוקתי

2021- היום - אחראית פניות הציבור תחום חיסכון ארוך טווח וסיכונים חיים.

- ניהול מענה לתלונות פיקוח או תלונות ישירות
 - קבלת פניות מהפיקוח או פניות ישירות מלקוחות
 - ביצוע ניתוח ראשוני של הפניה והעברת הפניה לגורמים הרלוונטים לקבלת התייחסות
 - ניהול לו"ז לקבלת מענה מהגורמים הרלוונטיים
 - במקרים חריגים בהם הפניה מהלקוח מזוהה ככזו שעשויה לעבור לפיקוח, מבוצעת שיחת טלפון ראשונית להרגעת הלקוח למניעת העברת התלונה לפיקוח.
- ביצוע תחקיר אירוע
 - תחקור המענה הפנימי בחברה
 - ביצוע בדיקה האם אופן הפעולה היה תקין מבחינה רגולטורית/משפטית ושירותית
 - במקרים של פניה בנושא שקיימת בגינו תביעה ייצוגית, מבוצע דיון מול המחלקה המשפטית תוך ניהול רגיש של האירוע למניעת השלכות משמעותיות יותר.
- ניסוח מענה לפיקוח/לקוחות
 - ריכוז המענה מול הפיקוח/לקוחות
 - ניסוח מכתבי תשובה בהתאם לגורם הפונה
 - יצירת קשר טלפוני עם הפונה במידת הצורך ובהתאם לסוג הפניה
- ניהול הפקת לקחים
 - במקרים בהם זוהתה פעולה לא תקינה באחת המחלקות, מבוצעת הפקת לקחים מול המחלקה למניעת הישנות מקרים דומים
 - ככל וזוהתה פעילות לא תקינה רחבית, מבוצעת אינטגרציה מול כל המחלקות ליישור קו והפקת לקחים.
- עבודה על מערכות: המערכת הירוקה, CRM, BI, ADA, סימקס, גביה ופירעון, אותות.

2021- 2018 – רכזת מידע תחום מעסיקים פנסיה וחיים.

- מענה בטלפון ובכתב למעסיקים ומתפעלים בתחום פנסיה וביטוח.
 - המענה כולל מידע במגוון נושאים ביניהם נושאים מורכבים כגון חובות וכן מידע לגבי תנאי הפוליסות וכדומה, טיפול בהתנגדויות והצאת הלקוח שבע רצון תוך כדי סגירת מעגל טיפול
- טיפול בפניות מורכבות
 - טיפול בפניות מורכבות שהועברו אליי כגון תלונות שהתקבלו במחלקות השונות, דאגתי לתת מענה לפונה וכן לסייע בסגירת הנושא לשביעות רצון הלקוח.
- חניכת נציגים חדשים.
 - ביצעתי הדרכות על מגוון נושאים מקצועיים במהלך קורס קליטת רכזים חדשים לצוות
 - כמו כן חנכתי את הרכזים החדשים שהתקבלו בצוות תוך כדי ליווי מתמיד מסיום הקורס ועד לכניסתם לתפקיד באופן עצמאי
- מתן מענה מקצועי לנציגים.
 - סייעתי לצוות במענה מקצועי במקרים בהם קיים עומס או במקרים בהם הרכז הבכיר בחופשה.

- העברת תדריכים מקצועיים.
במסגרת תפקידי אני מבצעת תדריכי בוקר על מגוון נושאים מקצועיים שנבחרו בהתאם לבקשת מנהל/ת הצוות או בהתאם לבקשת הצוות וכן לפי עדכונים שיצאו מהמחלקות
- סיוע בניהול המשמרת
מאחר והצוות מתנהל ללא אחמ"ש, באחריותי לדאוג להוצאת הרכזים להפסקות תוך כדי שמירה על רמת השירות והמשך מתן המענה הטלפוני ללא הפרעה
בנוסף, עד לחודש 02/2021 ניהלתי את פתיחת המשמרת בבוקר.
- עבודה על מערכות: המערכת הירוקה, CRM, BI, ADA, פורטל מעסיקים, גביה ופירעון.

2014-2018 – מנתבת מסמכים, מחלקת ניתוב מסמכים תחום ח.א.ט-הפניקס חברה לביטוח.

- בקרה על מסמכים שנשלחים לחברה והעלאתם לתור עבודה לפתיחת תהליך לפי סוג הבקשה.
- חניכת עובדים חדשים
- עבודה על מערכות: ADA, ADA SYSTEM, ירוקה.

שפות

עברית- שפת אם, אנגלית- 5 יח"ל

שונות

בעלת מוסר עבודה גבוה ויכולת למידה עצמית גבוהה.
רצון ומוטיבציה להשקיע.