

אריה חורדה

רחוב בן קיסמא 25/4, אלעד
 מצב משפחתי: נשוי • יליד ישראל
 מס' טל': 0585770180
 arikh770@gmail.com

ניסיון תעסוקתי:**2015 ועד היום: יועץ שירות במרכז שירות יבואן במרכז הארץ.**

- הכנת תוכנית עבודה ברמה יומית/שבועית למרכז השירות.
- ניהול ומעקב זימון תורים למרכז השירות והכנת הצעות מחיר לטיפולים ותיקונים במרכז השירות.
- קבלת הלקוחות מרגע הגעת הרכב למוסך, כולל ניהול מו"מ בעת שהיית הרכב במרכז השירות.
- ליווי צמוד של הלקוח ועדכוןו בפרטים טכניים במהלך שהיית הרכב במרכז השירות עד לשחרורו.
- מעקב שביעות רצון ו"אפטר סייל" עד 48 שעות מרגע ביקור הלקוח במרכז השירות.

2010 - 2014 : יועץ שירות במרכז שירות "טופ סרוויס" יהוד.

- ניהול ומעקב זימון תורים למרכז השירות והכנת הצעות מחיר לטיפולים ותיקונים במרכז.
- קבלת הלקוחות מרגע הגעת הרכב למוסך, כולל ניהול מו"מ בעת שהיית הרכב במרכז השירות.
- ליווי צמוד של הלקוח ועדכוןו בפרטים טכניים במהלך שהיית הרכב במרכז השירות עד לשחרורו.
- ניהול ריצפת הייצור במוסך הכוללת הנעת וניוד צוות עובדים וקבלני משנה במקביל.
- מעקב שביעות רצון ו"אפטר סייל" עד 48 שעות מרגע ביקור הלקוח במרכז השירות.

1998-2009 : יועץ שירות ומנהל אדמיניסטרטיבי במרכז שירות מורשה יונדאי 'לפיד' תל-אביב

- קבלת הלקוחות מרגע הגעת הרכב למוסך, כולל ניהול מו"מ והכנת הצעות מחיר לטיפולים ותיקונים.
- קידום מכירות ושיווק פעילות מרכז השירות; חתימה על חוזי התקשרות מול חברות גדולות.
- איתור לקוחות פוטנציאליים, חיזוק וביסוס יחסים עם לקוחות קיימים ויצירת קשרים ארוכי טווח.
- ניהול מקצועי ואדמיניסטרטיבי של כ"א: גיוס, חתימה על הסכמי העסקה וטיפול במשכורות.
- ניהול מו"מ ורכש מול קבלני משנה, ספקים ונותני שירותים.

1995-1996: מפקח תכנון וייצור ב"אלטק" – מפעל לייצור מעגלים מודפסים בפ"ת

- כפיפות ישירה למנהל התפ"י.
- הכנת תוכניות עבודה יומיות ושבועיות, פיקוח ומעקב במחלקות הייצור במפעל.
- מיסוד תהליכי עבודה, בקרה ושיפור שיטות, כתיבה והטמעת נהלים.
- ניתוח, חקר והעמקה באמצעות דוחות מתן המלצות והצגתן בפני דרגים ניהוליים בכירים.
- **השכלה, קורסים:**

2015-2018: קורסים באתר היבואן בנושאי אומנות השירות, שיווק ומכירות, ועדכונים טכניים.**1998-2009: קורסי ניהול, שיווק, קידום מכירות, חברת 'כלמוביל'.****1991-1993: הנדסאי תעשייה וניהול – התמחות בתפ"י, מכללת תל-אביב.****1983-1987: לימודי אלקטרוניקה במסלול בגרות מלאה, תעודה אלקטרוני מוסמך, אורט רמת-גן.****שרות צבאי: שרות מלא, נהג רכב קל בחיל האוויר, שיחרור בדרגת סמל (1988-1991).****יישומי מחשב: שליטה בתוכנות Office, דוא"ל ואינטרנט | תוכנות לניהול מוסך: "מוסכית", "נשר", "יהב".****שפות: עברית – שפת אם | אנגלית – רמה גבוהה.****רישיון רכב: רכב פרטי עד 4 טון משנת 1987***אופנוע דרגה A1.**