

חגית חרמש

058-5000454 | hagithermesh@gmail.com | תל-אביב

תקציר

ניהול יחידות רווח והפסד.
ניהול פרויקטים חוצי ארגון.
ניהול אג'ילי.
תפעול ואופרציה בזמני שגרה וחרום תוך שמירה על רף שירות גבוה:
ניהול ותפעול תהליכים מורכבים בסביבות עבודה דינמיות ולא שגרתיות.
ניהול שירות של תהליכים מורכבים מרובי ממשקים.
הגדרת מסע לקוח, קביעת סטנדרטים שירותים. וניהול מוקדים.
ניהול ארגוני: פיתוח צוותי עבודה וטיוב תהליכי עבודה בעיסוקים מגוונים.
אפיון הטמעה והדרכה של תהליכים ופלטפורמות ממוחשבות חוצות ארגון.
ניהול פיננסי, ניהול מו"מ, ניהול מרכזי רווח ונסיון במכירות בשיווק.
הכרות מעמיקה עם עולמות הרפואה.

השכלה:

- B.A. - כלכלה וניהול, אונ' ת"א 1992-1995
- M.B.A. - מימון ושיווק, אונ' ת"א 1995-1997

הכשרה:

- מדריכת יוגה, בי"ס למאמנים במכון וינגייט 2011
- מאמנת לתזונה נכונה ואיכות חיים, מכללת NSC 2011

כישורים ומאפיינים

- בעלת יחסי אנוש טובים ויוצרת קשרים בקלות, שלווה וסבלנית, ראייה רחבה, מוטיבציה גבוהה ושאיפה למצוינות, יכולת לימוד עצמי והסקה אינטואיטיבית, שירותיות, נתינה בדרך חיים.
- תפקוד מיטבי במצבי לחץ ומשברים, multy task, בעלת חשיבה מקורית ומכוונות ליזמות.
- כושר ביטוי גבוה, יכולת שכנוע, ניהול מו"מ והנעה של צוותים ותהליכים.

נסיון תעסוקתי

2022 - 2019 נבולוג, ניהול מרפאת סאלוס לניהול רפואי אישי ורפואת בית

- ניהול הצוות כולל רופאים, אחים, מנהלות אישיות, רכזים רפואיים ואדמיניסטרציה.
- פיתוח ערך מוסף ללקוחות בתקופת האצת תחרות, טיוב שירות והטמעת SLA.
- פיתוח עסקי כולל הקמת מערך חירום לניהול וטיפול ביתי בחולי קורונה ומערך בדיקות קורונה.
- בניית שגרות עבודה ובקרה לכלל תהליכי העבודה בהם מתן שירותי אשפוז ביתי, בדיקות, ניהול רפואי אישי ורפואת מומחים.
- ניהול כל היבטי התפעול בהם מחשוב ותקשורת, ציוד רפואי מתקדם וניטור מטופלים, ספקים ומלאים, תמחור כספים וגבייה.
- ייעול תפקוד המחלקות ומוקדים, קביעת סטנדרטים לשירות ושיפור התקשורת בין הצוותים.
- הובלת תהליך בחינה ארגונית בבסיס לאפיון והטמעה של מערכת ניהול על פלטפורמת אוטומציה עסקית, לטיוב תהליכים, שדרוג השירות והתפעול התייעלות ומיכון.
- פיתוח המשאב האנושי: בניית הגדרות תפקיד והדרכה, גיוס ופיתוח, רווחה ואירועים.

2018-2019 ברלינגטון אינגליש, ניהול סניף

- ניהול צוות יועצי מכירות, שירות, אדמיניסטרציה ומורים.
- יעוץ לימודים, סגירת עסקאות וליווי תלמידים לאורך הלימוד.
- הכנת תכנית עבודה, עמידה ביעדי מכירות, יצירת שת"פ, איסוף לידים.
- אחריות לעמידה ביעדי מכירות, וניהול שירות לקוחות ועמידה ביעדי שביעות רצון.
- ניהול כ"א: הנעה ליעדים של עובדי הסניף, הדרכת מנהלי סניפים ברשת.

2014-2017	<p>קר שירותי רפואה, ניהול סניף</p> <ul style="list-style-type: none"> - ניהול מרפאות רופאים, בניית תוכניות טיפול, סגירת עסקאות וליווי תהליכי טיפולי. - הכנת תכנית עבודה, עמידה ביעדי מכירות, יצירת שת"פ, איסוף לידים. - שירות לקוחות ועמידה ביעדי שביעות רצון. - ניהול כ"א: גיוס וניהול, הנעה ליעדים, הדרכה (הכשרת מנהלים חדשים ברשת וצוות הסניף), בניית תכניות תמריצים. - תפעול הסניף, ניהול מלאים, רכש והזמנות, ניהול ספקים.
2011-2014	<p>הדרכת יוגה וניהול סטודיו ליוגה בת"א, ניהול כיחידת רווח והפסד</p> <ul style="list-style-type: none"> - מכירות שיווק ושירות: מנויים, אביזרים, לידים, שימור לקוחות, שיתופי פעולה, סדנאות וטיולים שירות ופתרון בעיות. - ניהול צוות קבלה ומדריכים: גיוס, הדרכה, בקרה מקצועית, הנעת עובדים, תשלום ותמריצים. - עבודה במערכת CRM, אחריות על מלאי, אחזקה.
2007-2010	<p>רכבת ישראל, חטיבת סחר ונכסים, מנהלת פרויקטים</p> <ul style="list-style-type: none"> - תכנון ופיתוח תמהיל המסחר בתחנות הרכבת. - תכניות עסקיות לכדאיות הפעלת שירותי מסחר בתחנות הרכבת. - ניהול מסחרי של זכייני הרכבת. - הכנת מכרזים וניהולם: הכנת מסמכי המכרז כולל תנאי מסחר ושירות, תנאים כלכליים ערבויות, ניהול המכרז, ניהול מו"מ וכיוב'.
2006-2007	<p>AIG ביטוח זהב בע"מ, ביטוחים מסחריים (פיננסיים)</p>
	<p>סגנית מנהלת המחלקה לפיתוח עסקי (פוליסות והתנהלות באנגלית)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ניהול מחלקת ביטוחים מסחריים כמרכז רווח וניהול צוות חתמים. - חיתום (ניתוח דוחות כספיים, הערכת סיכונים, תמחור פוליסות) ומכירת פוליסות ביטוח. - הדרכה פרטנית וקבוצתית לגבי מוצרי החברה, התנהלות מול לקוחות ופיתוח מיומנות סגירת עסקאות. - שיווק ופיתוח עסקי: שירות לסוכנים קיימים וגיוס סוכנים ולקוחות חדשים. הדרכה על הפוליסות.
2000-2005	<p>כללבו (ניהול מועדוני לקוחות, מקבוצת כלל ביטוח), סמנכ"ל כספים</p>
	<p>ניהול מרכזי רווח תפעול ומכירות</p> <ul style="list-style-type: none"> - ניהול מועדוני לקוחות כמרכזי רווח ופיתוח עסקי. - ניהול מערך המכירות: ניהול סוכנים וחנויות, מרכז הזמנות טלפוני וחנויות אינטרנטיות. - ניהול שירות לקוחות: קביעת סטנדרטים ומדדים למתן שירות וניהול צוות שירות לקוחות. - ניהול פיננסי: ניהול בנקים והשקעות, עריכת ניהול ובקרת תקציב, דוחות כספיים, גבייה, דיווח לדירקטוריון. - ניהול מטה החברה: משאבי אנוש, מערכות מידע, חוזים ספקים ומלאי, ניהול לוגיסטי.
	<p>שפות</p> <p>עברית שפת אם, אנגלית שוטפת.</p>
	<p>מחשוב</p> <p>שליטה מלאה ב- Office, מערכות CRM, רפיד, אוריגמי.</p>
1989-1992	<p>שירות צבאי</p> <p>קצינה בתחומי החינוך וההדרכה.</p>
	<p>התנדבות</p> <ul style="list-style-type: none"> - הדרכת יוגה במחלקת השיקום בבי"ח איכילוב - פרויקט "עוגה לשבת", חלוקת מצרכי מזון לנזקקים - חניכת בוגרים בעלי צרכים מיוחדים עמותת אתגרים