

תקציר	<ul style="list-style-type: none"> 20 שנות ניסיון בעולמות השירות והמכירה (מומחה בתחום b2b & b2c) . 10 שנות ניסיון בעולם הניהול נציגים ומוקדים מומחה בהפקת דוחות ובניית דוחות (יודע ברמה גבוהה מאוד vlookup, pivot table) ניסיון עבודה בבניית תהליכי עבודה במוקדים והטמעת תהליכי עבודה ניסיון עשיר בתחום הדרכת עובדים, הדרכת מכירות ושירות עבודה מול מערכות sap, priority, crm, זמינות מוקד בעל אוריינטציה בעולם המחשבים גבוהה, הדרכת עובדים, איתור ופתרון בעיות, יכולת עבודה עצמאית, יכולת ניהולית טובה.
ניסיון מקצועי	<p>2016-2023 מנהל צוות מתל"ים עסקיים בפרטנר במוקד טלפוני</p> <ul style="list-style-type: none"> ניהול צוות של 7 מתל"ים עסקיים בפרטנר במוקד טלפוני ניהול תיק לקוח מקצה לקצה של כ-500 לקוחות עסקיים ניהול יעדי השירות, המכירה וכמו כן ניהול משא ומתן מול גורמים בכירים במשק. הכנת דוחות באקסל פגישות שטח במידת הצורך עבודה מול ממשקים פנים ארגוניים וחץ ארגוניים זמינות ללקוחות וטיפול בצרכי הלקוחות גם מחוץ לשעות העבודה הטמעת תהליכי עבודה, הדרכות, בניית תהליכי עבודה
	<p>2012-2016 סגן מנהל מוקד ומנהל צוות במועדון הצרכנות של הוט של כרטיסי אשראי</p> <ul style="list-style-type: none"> מ"מ של מנהל המוקד וניהול מוקד מכירות של כרטיסי אשראי ניהול צוות מכירות של 30 נציגים הנעת עובדים ליעדי מכירות אחריות לסידור עבודה לפי תכנית שנקבעה. אחריות לקצב עבודה, יעדי המוקד גיוס נציגים הכנת דוחות באקסל שיחות מנהל משובים בניית תהליכי עבודה והטמעת תהליכי עבודה עבודה על מערכות PRAIORITY , crm . הדרכות מכירה ושירות
	<p>2008-2012 נציג שירות ואחראי משמרת בהוט</p> <ul style="list-style-type: none"> מענה ללקוחות החברה בנשאים פיננסיים כגון חשבונות, שירות מוכר חונך חנכתי נציגים חדשים נציג בכיר- עזרתי לנציגים חדשים, והייתי קו שני של מענה ברגע שהנציגים לא הסתדרו, ביצעתי שיחות מנהל אחראי משמרת ניהול זמינות המוקד, ניהול משמעת ותפעול המוקד, ביצוע דוחות תפעוליים עמידה ביעדי שירות ומכירה של המוקד
השכלה וקורסים	<ul style="list-style-type: none"> תעודת בגרות מלאה תעודת תקשוב של צה"ל תעודת סוכן מכירות

שירות צבאי	•	מנהל רשת מחשבים
שפות	עברית - שפת אם אנגלית - טובה	