

דקל מזרחי**ראש העיר****0526483032****Dekel1007@gmail.com****שלום רב,**

בעל ניסיון רב בעולם שירות לקוחות הפרונטלי וטלפוני כולל הדרכה והטמעת הליכי עבודה בארגון וביצוע מכירות פרונטליות וטלפוניות.

ניסיון מעולם המוקדים כאחראי משמרת ומנהל שירות לקוחות.

.

בעל רצון וМОטיבציה גבוהה להצלחה ולהתפתח בארגון.

רפואת - מנהל שירות לקוחות, שימור לקוחות ופיתוח עסק 2021-היום .

פיתוח העסק של החברה, קידום שיתופי פעולה, יצירת אסטרטגייה שיווקית,
פיתוח והובלת תהליכי בתוך החברה, ניהול עובדים, ביצוע שירות שימור, הדרכות, האזנות, משובים,
SHIPOR מדדי שירות ושיחות מנהל שירות.

2020-2021**הפניקס חברה לביטוח - אחמ"ש שירות לקוחות.**

ניהול הפעולות השוטפת של כ-40-25 נציגי שירות במשמרת .
עבודה מול מס רב של מערכות .

הפקת נתונים ודוחות ברמה היומית שבועית וחודשית .

פיקוח על לוי"ז ותפקידים הנציגים אל עמידה בייעדים ומשימות ברמת הנציגים וברמת
המוקד .

אחראי על סדר וארגון למהלך תקין של המשמרת .

2013-2019**ארקיע קווי תעופה ישראליים - מנהל שירות ובתיות****בטיסה (פרסר\כלכל).**

העברה והטמעת נהלי עבודה, חלוקה של משימות/תפקידים לפני כל טיסה אל צוות
הדיילים .

אחריות ניהול יום העבודה מהארץ עד ליעד וחזרה, מתן מענה ופתרון לביעות של
הדיילים או הנוסעים .

התנהלות מול מס רב של גורמים פנים וחוץ ארגוניים .

אחריות כוללת על ביטחונם של הנוסעים וצוות הדיילים, מכירות של מוצר דיזט פרי
וקבלת אחוזים מהמכירות .

מדריך בחברה- העברת והדרכת נהלי עבודה והבטיחות במטעים לדיילים. התפקיד הינו
מגון ודורש הגדלת ראש אחריות רבה יצירתיות וחשיבה מחוץ לקופסה.

השכלה

אורט תעשייה אוירית מגמת מחשבים, השכלה תיכונית, מגמת מחשבים והנדסת
תוכנה.

2010-2013**שירות צבאי**

בלש ביאח"ה- יחידה ארצית לחקרות הונאה פעילות סמייה/גלואה במניעת הונאה
בצה"ל ראש צוות במבצעת-אחראי על הוצאות והפעולות השוטפת והמשתנה של
המחלג.