

דקל מזרחי

ראש העין
0526483032
Dekel1007@gmail.com

שלום רב,

בעל ניסיון רב בעולם שירות הלקוחות הפרונטלי וטלפוני כולל הדרכה והטמעת הליכי עבודה בארגון וביצוע מכירות פרונטליות וטלפוניות.
ניסיון מעולם המוקדים כאחראי משמרת ומנהל שירות לקוחות.
ניסיון בניהול והובלת צוותים.
בעל רצון ומוטיבציה גבוהה להצליח ולהתפתח בארגון

מרפאט - מנהל שירות לקוחות, שימור לקוחות ופיתוח עסקי 2021-היום .

פיתוח העסקי של החברה, קידום שיתופי פעולה, יצירת אסטרטגיה שיווקית, פיתוח והובלת תהליכים בתוך החברה, ניהול עובדים, ביצוע שיחות שימור, הדרכות, האזנות, משובים, שיפור מדדי שירות ושיחות מנהל שירות.

2020-2021

הפניקס חברה לביטוח - אחמ"ש שירות לקוחות.

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

הפקת נתונים ודוחות ברמה היומית שבועית וחודשית .
פיקוח על לוי"ז ותפוקות הנציגים אל עמידה ביעדים ומשימות ברמת הנציגים וברמת המוקד .
אחראי על סדר וארגון למהלך תקין של המשמרת.

2013-2019

ארקיע קווי תעופה ישראליים - מנהל שירות ובטיחות בטיסה (פרסר\כלכל).

העברה והטמעת נהלי עבודה, חלוקה של משימות/תפקידים לפני כל טיסה אל צוות הדיילים .
אחריות וניהול יום העבודה מהארץ עד ליעד וחזרה, מתן מענה ופתרון לבעיות של הדיילים או הנוסעים .
התנהלות מול מס רב של גורמים פנים וחוץ ארגוניים .
אחריות כוללת על ביטחונם של הנוסעים וצוות הדיילים, מכירות של מוצרי דיוטי פרי וקבלת אחוזים מהמכירות .
מדריך בחברה- העברה והדרכת נהלי עבודה והבטיחות במטוס לדיילים. התפקיד הינו מגוון ודורש הגדלת ראש אחריות רבה יצירתיות וחשיבה מחוץ לקופסא.

השכלה

2007-2009 **אורט תעשייה אווירית מגמת מחשבים** , השכלה תיכונית, מגמת מחשבים והנדסת תוכנה.

2010-2013

שירות צבאי

בלש ביאח"ה- יחידה ארצית לחקירות הונאה פעילות סמויה/גלויה במניעת הונאה בצה"ל ראש צוות במבצעית-אחראי על הצוות והפעילות השוטפת והמשתנה של המפלג.