

חגית חרמש

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

תקציר

ניהול יחידות רוח והפסד.
ניהול פרויקטים חוצי ארגון.
ניהול אג'יל.

תפעול ואופרציה בזמןן שגרה וחורם תוך שמירה על רף שירות גבוה:
ניהול ותפעול תהליכי מורכבים בסביבות שבודה דינמיות ולא שגרתיות.
ניהול שירות של תהליכי מורכבים מרובי משקפים.
הגדרת מסע ללקוח, קביעת סטנדרטים שירותים. ניהול מוקדים.
ניהול ארגוני: פיתוח צוותי שבודה וטיבוב תהליכי העבודה בעיסוקים מגוונים.
אפיון הטעמה והדרבה של תהליכי פלטפורמות ממוחשבות חוץ ארגון.
ניהול פיננסי, ניהול מ"מ, ניהול מרכזי רוח ונסיעון במכירות בשיווק.
הכרות עמוקה עם עולמות הרפואה.

השכלה:

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

הכשרה:

- 2011 - מדריכת יוגה, בי"ס למאנים במכון יינגייט
2011 - מאננת לתזונה נבונה ואיכות חיים, מכללת NSC

כישורים ומאפיינים

- בעל יחס אונש טובי ויצירת קשרים בקלות, שלווה וסובלנית, ראייה רחבה, מוטיבציה גבוהה
ושאייפה למציאות, יכולת ללמידה עצמי והסקה אינטואיטיבית, שירותיות, נתינה בדרך חיים.
-תפקוד מיטבי במצווי לחץ ומשברים, multy task, בעלי חשיבות מוקנית ומכונות ליזמת.
-כשר ביוטי גובה, יכולת שכנווע, ניהול מ"מ והנהה של צוותים ותהליכיים.

נסיעון תעסוקתי

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

- ניהול הוצאות כולל רפואיים, אחים, מנהלות אישיות, רכיזים רפואיים ואדמיניסטרציה.
-פיתוח ערך נוסף למנהיגות בתחום האצת תחרות, טיב השירות והטמעת SLA.
-פיתוח עסק, כולל הקמת מערכות ניהול וטיפול ביתי בחולי קורונה ומערך בדיקות קורונה.
-בנייה שגורות שבודה ובקרה לכל תהליכי העבודה בהם מתן שירות אשפוז ביתי, בדיקות, ניהול רפואי אישי ורפואת מומחים.
-ניהול כל היבטי התפעול בהם מחשב ותקשורת, ציוד רפואי מתקדם וניטור רפואיים, ספקים ומלאים, תמחור בספים וגביה.
-יעול תפקוד המחלקות ומוקדים, קביעת סטנדרטים לשירות ושיפור התקשרות בין הצוותים.
-הובלת תהליכי בדיקה ארגונית בסיס לאפיקון והטמעה של מערכת ניהול על פלטפורמת אוטומציה עסקית, לטיבוב תהליכיים, שדרוג השירות והתפעול התיעילות ומיכון.
-פיתוח המשאב האנושי: בניית הגדרות תפקוד והדרבה, גיוס ופיתוח, רוחה וairoועים.

2018-2019 **ברלינגטון אנגליש, ניהול סניף**

- ניהול צוות יועצי מכירות, שירות, אדמיניסטרציה ומורים.
-יעוץ לסטודנטים, סגירת עסקאות ולויוי תלמידים לאורך הלימוד.
-הכנות לבניית שבודה, עמידה ביעדי מכירות, יצירתיות שת"פ, איסוף לידים.
-אחריות לעמידה ביעדי מכירות, ניהול שירות לקוחות ועמידה ביעדי שבויות רצון.
-ניהול כ"א: הנהה ליעדים של עובדי הסניף, הדרכת מנהלי סניפים בראשת.

2014-2017

קר שירותי רפואי, ניהול סניף

- ניהול מרפאות רפואיים, בניית תוכניות טיפול, סגירת עסקאות וליווי תהליכי טיפול.
- הבנת תכנית עבודה, עמידה ביעדי מכירות, יצרת שת"פ, איסוף לידים.
- שירות לקוחות ועמידה ביעדי שביעות רצון.
- ניהול ב"א: גישת ניהול, הנהלה לעידים, הדרכה (הברשת מנהלים חדשים ברשף וצוות הסניף), בניית תוכניות תمارיצים.
- תפעול הסניף, ניהול מלאים, רכש והזמנות, ניהול ספקים.

2011-2014

הדרךת יוגה וניהול סטודיו לヨga בת"א, ניהול כיחידה רוח והפסד

- מכירות שיווק ושירות: מנויים, אביזרים, לידים, שימור ללקוחות, שיטופי פעולה, סדנאות וטיולים שירות ופתרון בעיות.
- ניהול צוות קבלה ומדריכים: גישס, הדרכה, בקרה מקצועית, הנעת עובדים, תשלום ותמריצים.
- עבודה במערכת CRM, אחריות על מלאי, אחזהה.

2007-2010

רכבת ישראל, חטיבת סחר ונכסים, ניהול פרויקטים

- תכנון ופיקוח תמהיל המשחר בتحقנות הרכבת.
- תוכניות עסקיות לכדיות הפעלת שירותי מסחר בتحقנות הרכבת.
- ניהול מסחרי של צפיני הרכבת.
- בניית מכרדים וניהולם: בניית מסמכי המכרח כולל תנאי מסחר ושירות, תנאים כלכליים ערביות, ניהול המכתה, ניהול מומ"ם וכובע.

2006-2007

AlA ביטוח זהב בע"מ, ביטוחים מסחריים (פיננסיים)

סganית ניהול המחלקה לפיתוח עסקי (פוליסות והתנהלות באנגלית)

- ניהול מחלקת ביטוחים מסחריים ממרכז רוח וניהול צוות חתמים.
- חיותם (ניתוח דוחות בספיים, הערכת סיכון, ת מהור פוליסות) ומכירת פוליסות ביטוח.
- הדרכה פרטנית וקובוצתית לגבי מוצר החברה, התנהלות מול לקוחות ופיקוח מיומנות סגירת עסקאות.
- שיווק ופיקוח עסק: שירות לsocנים קיימים וגישס סוכנים ולקוחות חדשים. הדרכה על הפוליסות.

2000-2005

בלבו (ניהול מודחני ללקוחות, מקבוצת כלל ביטוח), סמנכ"ל בספיים,

ניהול מרכזי רוח תפעול ומכירויות

- ניהול מודחני ללקוחות במרכזי רוח ופיקוח עסק.
- ניהול מערכת המכירות: ניהול סוכנים וחניות, מרכז הזמן טלפוני וחנות אינטרנטית.
- ניהול שירות לקוחות: קביעת סטנדרטים ומדודים למתן שירות וניהול צוות שירות לקוחות.
- ניהול פיננסים: ניהול בנקים והשקלות, ערךיה ניהול ובקרה תקציב, דוחות בספיים, גביה, דיווח לדירקטוריון.
- ניהול מטה החברה: משאבי אנוש, מערכות מידע, חוות ספקים ומלאי, ניהול לוגיסטי.

עברית שפת אם, אנגלית שוטפת.

שפوت

שליטה מלאה ב- Office, מערכות CRM, רfid, אוריגמי.

מחשב

1989-1992

קצינה בתחום החינוך וההדרכה.

שירות צבאי

התנדבות

- הדרכת יוגה בחלוקת השיקום בבי"ח איכילוב
- פרויקט "尤oga לשבת", חלוקת מצרכי מזון לנזקקים
- חניכת בוגרים בעלי צרכים מיוחדים עםותת ארגונים