

השלמה

MBA | הדרה האקדמית אונו | 2018

- #### **• מנהל עסקים בהתקומות ביזמות**

2014 | האוניברסיטה הפתוחה | BA

- ## ניהול בהתמכות בתקשרות

תעודת הסמכה

ניהול שיווק דיגיטלי (Business Manager) | מכללת רונויו | 2024

תמצית

אקדמיות. מגעה מעולמות השירות, שימור ומכירה B2B, B2C ו-B2G. זמיןנה לעבודה במשרחה מלאה.

ניסיון תעסוקתי

2023 – 595 | תל אביב | אוניברסיטת הספורט המרכזי | קוחות לключи | מנהלת 2016 – 2023

- ניהול צוותים וכל המשתמע מכך (ג'ויס, משמעת, ניהול עבודה, שימור עובדים וכדומה).
 - אחריות על מניעת נטישת לקוחות המבקשים לנוטש - on hands.
 - ניהול מערכ השירות וקשרי לקוחות בכל ערכי התקשרות אל מול כל המחלקות בארגון תוך עמידה ב SLA.
 - אימון והדרכת הצוותים למתן שירות על פי מדיניות החברה בכל ערכי התקשרות בחברה.
 - מדידת שביעות רצון במדדים כמוותיים ואיכותניים ושיפור מתמיד של השירות בכל המחלקות.
 - **הצלחה מוכחת בשימור לקוחות המבקשים לנוטש ב- 55% מידי חדש באופן עקבי ושיטתי.**

2016 - 2015 | הפקה ללימודי הנדסה וטכנולוגיה | מנהלת מחלקה מכירות

- ניהול צוותי מכירות והובילתם לאסגירת פגישות והרשות למכמות השונות במכלה על פי יעדים מוגדרים.
 - טיפול ומעקב אחר טיפול בילדים (חמים וקרים).
 - אימון והדראה לניהול שיחות מכירה טלפונית ופרונטאליות והקנית כלים להתמודדות עם התרגזויות.
 - **גידול אכזדי המכירות ב 30 אחוז.**

2015-2013 | ג'רוזלם פויסט | מנהלת מוקד שימור ל��חות

- הקמת מוקד שימור ל��וחות ובנייתו מראשיתו (בנייה צוות, מתודולוגיה, תסריטי שיחה, ניהול ישיר של הצוות).
 - אחריות על עצום ביטול מנויים של כל מוצר החברה והובלה לעמודה ביעדי החברה.

מגנוליה תיכינית ללקוחות | מוטו תקשורת (הוצאה לאור של מגדנ'רים ואתר ליף סטיל) | 2008 - 2013

- ניהול תייקי ל��וחות – הרחבת מעגל לקוחות ושימורם (קהל עסק' – B2B)
 - מכירות של שטחי פרסום במגזינים ואטר החברה תוך עמידה ביעדים חדשים.
 - פיתוח מוספים מסחריים ייחודיים למינוף רוחוי החברה תוך התמודדות עם שוק תחרותי.
 - ניהול וממשק אחר ביצוע עבודות הגרפיקה תוך עמידה בל'ז צפוף ועומס לשביעות רצונות של הלקוח.

שירות לקוחות

1995-1997 | שירות מלא בתפקיד מדריכת חיילת בפניםיה נוער הכפר הירוק.

ישומי מחשב

canva | Excelando | גלבוע | פריורטי | office