

## שי נובוסלסקי

### רקע

מומחה customer success עם נסיון רב בעולמות ניהול ושירות הלקוח. בעל ידע רחב בניהול לקוחות ממגוון עולמות ומורכבויות תוך שמירה על איכות השירות ועמידה תמידית ביעדים תוך תפקוד בסביבת עבודה אינטנסיבית.

### ניסיון תעסוקתי

#### עיריית חיפה - אחראי שירות לקוחות פרונטלי (מגוון מחלקות) / חיפה (2013 - הווה)

- ניהול רמת השירות ושביעות רצון לקוחות ומציאת פתרונות יעילים ויצירתיים למתן מענה מהיר ואפקטיבי.
- מעקב וניתוח של תלונות לקוחות, ייזום וביצוע פעולות לצמצום כשלים ותהליכי שיפור מתמיד.
- ניהול לוחות זמנים, בקורות, ניתוח נתונים, מדידת ביצועים והפקת דוחות.
- ניהול ממשקים פנימיים ועבודה מול מערך קשרי לקוחות בתוך החטיבות השונות במערך עיריית חיפה.

#### Holmes Place - מנהל שירות לקוחות / חיפה 2010 (2011-2013)

- ניהול צוות של 10 נציגי שירות לקוחות, החל מגיוס, הכשרה והובלת הצוות לעמידה ביעדי שירות ומכירה.
- יצירת חוויית לקוח גבוהה על-ידי ניהול ואחריות על המתנהל במועדון במהלך העבודה היומיומית.
- הובלה וניהול של לוחות הזמנים, משמרות העבודה והשכר של צוות המועדון.

#### Holmes Place - מנהל משמרת / חיפה (2009 - 2011)

- ניהול המשמרת מקצה לקצה אחריות על ביצוע מטלות יומיות, אחריות על הקופה, ביטולים, טיפולים למכונות, סגירת משמרת.
- עזרה בגיוס אנשי צוות, ביצוע סידור עבודה
- עבודה כאיש/אשת צוות פעיל/ה במשמרת

#### Noble Maritime Ltd. - אחראי מחלקת יצוא ימי / חיפה (מאי 2013 - ספטמבר 2021)

- הסדרת רישיונות מול משרדי ממשלה
- עבודה מול חברות שילוח, עבודה מול ספקים, עבודה מול עמילי מכס וניהול הזמנות מול ספקים.
- אחריות מלאה על תחום הלוגיסטיקה בחברה

## השכלה

- 2011-2012 - דוברות פוליטית ויחסי ציבור במרכז להכשרה פוליטית, ת"א.
- 2010-2011 - ניהול משאבי אנוש, ביה"ס למנהלים "תפנית" האוניברסיטה הפתוחה.

## ידע ושונות

- שולט ב-Office 360
- אחריות, אדיבות, יחסי אנוש מעולים, יכולת עבודה בצוות.

