


דורית ולדמן



פרטים אישיים

972544976211+ 

dw0232@gmail.com 

רח' אריק איינשטיין 28 

מיומנויות

Office ☒

באדמיניסטרציה ☐

בקרת איכות ☐

הדרכה ☐

מדעי החברה ☐

מנהל עסקים ☐

משאבי אנוש ☐

ניהול סיכונים ☐

ניהול צוות ☐

קמעונאית ☐

יחסי אנוש מעולים ☐

שפות

English ☐

עברית ☒

מנהלת תפעול בכירה עם ניסיון רב בפיתוח וביצוע תוכניות תפעוליות להנעת שיפור תהליכים ומקסום היעדים העסקיים. מיומן בבניית קשרים עם מחזיקי עניין ומתן חונכות יעילה. מתמחה בהעברת תכניות הכשרת עובדים. מומחיות בזיהוי צרכים, הערכת ביצועים ופיתוח אסטרטגיות.

ניסיון תעסוקתי

בנק הפועלים

2021 - 2008

מנהלת מח' תפעול של ה- Back Office, בנק הפועלים

2008 - דצמבר 2016

- * התפקיד כלל תכלול הטיפול בהון האנושי (800 עובדים), ניהול סיכונים, פיקוח, הדרכה טיפול בבעיות אישיות ומורכבות ברמה האישית המשפחתית והחברתית.
- * ניהול יח' משאבי אנוש
- * ניהול יח' השירות העסקי העוסקת בהטמעת תהליכים ומענה לממשקים פנימיים.
- * ניהול יח' הפניות ומתן מענה ופתרונות למערך הסינוף.
- * ניהול יח' הפיקוח, המבקרת ואוכפת את נהלי הבנק בהתאם לנדרש ובהתאם לרגולציה.
- * ניהול צוות ההדרכה, הכשרת העובדים, תכנים ותחזוקת הידע.

מנהלת מחלקת תפעול שטח - Back Office, בנק הפועלים

2021

- * ניהול ההון האנושי - כ- 160 עובדים ומנהלים
- * ניהול העבודה ברמת הבנק, הכוללת פעולות ליבה עסקיות של מגוון לקוחות הבנק, בכפוף ל- SLA קשיח ואיכות ביצועים.
- * הובלת תהליכי ניהול מורכבים והטמעתם

מנהלת השיווק והמידע הניהולי של הבנק, בנק מסד

2008 - 2005

מנהלת קו לקוחות בנקאות פרטית - חטיבה קמעונאית, בנק הפועלים

1998 - 2005

- * ניהול מעטפת שירות ומכירות ללקוחות בנקאות פרטית של הבנק

מנהלת הדרכה ובקרה, פועלים בטלפון "call center"

1998 - דצמבר 2000

- * הקמת מוקד ותשתיות הדרכה -לקליטת עובדי כוח אדם והכשרתם בזמן מינימלי
- * בניית מערך בקרת איכות ושירות

השכלה

M.B.A, אוניברסיטת אדינבורו אנגליה

B.A, אוניברסיטת תל אביב

קורסים

הנחיית קבוצות נוער בסיכון באמצעות תקשורת מקדמת, סמינר הקיבוצים (סיום)

ממליצים

