

## **קורות חיים - דאנה עטייה**

### **פרטים אישיים:**

טלפון נייד: 052-5054499

עיר מגורים: נתניה

אזרחות: ישראלית

מספר תעודת זהות: 011928538

מייל: danaatiya3@gmail.com

### **השכלה, קורסים והכשרות:**

**2019-2022 : B.A תואר ראשון במנהל עסקים ומשאבי אנוש, אוניברסיטת בר אילן**

**1999 - 2002 : בגרות מלאה, תיכון ריגלר**

התמחות / מגמה: תקשורת פרטים נוספים: סיום בממוצע 85

### **ניסיון תעסוקתי:**

**2018-2023 : אחראית משמרת במערך שירות ובקרת ניהול חניונים, אחוזות חוף ת"א (עדיין עובדת)**

**תיאור תפקיד:** אחראיות על פרסום משרות רלוונטיות למרכז הבקרה, איתור ומיון של קו"ח, ביצוע ראיונות טלפוניים ופרונטליים למועמדים, הדרכה וקליטה של מועמדים חדשים למרכז הבקרה, אחראיות על מתן השירות הלקוחות של צוות הבקרים מול הלקוחות, ניהול השרות הכולל האזנה ומשוב על השיחות, שמירה על מתן שירות חיובי לתושבי העיר, טיפול בתלונות התושבים מול צוות הבקרה, טיפול שוטף ומעקב באירועים חריגים במערך החניונים, ניהול ובקרה על כל מערך החניונים והחופים של עיריית ת"א, איתור וניהול אירועים בזמן אמת ממערכות מידע שונות, איתור ודיווח תקלות במערכות השונות וטיפולם, עבודה מול מוקדי חירום, עירייה וקבלנים.

**2017-2018 : מתאמת מידע ורישוי, מנהל הנדסה, עיריית תל אביב.**

**תיאור תפקיד:** מתן מענה טלפוני לבעלי מקצוע מתחום הבינוי (אדריכלים, מהנדסים, הנדסאים) בנוגע להליכי רישוי בנייה, מסירת סטטוס בקשות, הסבר על בקשות ותהליכים בהליך הרישוי ובהגשת בקשת רישוי לעיריית תל אביב, מתן מענה ללקוחות ויזמים בנושא בקשות הרישוי המתנהלות בעירייה, מתן מידע בנוגע להליכים בפקוח על הבנייה, פתיחת תלונות בגין חשד לבנייה לא חוקית /שימושים חורגים, משלוח פניות לראשי צוותים, ומעקב אחר התלונות.

**2015-2017 : נציגת שרות מוקד 106, עיריית תל אביב**

**תיאור תפקיד:** טיפול בתלונות המוגשות ע"י תושבי העיר במגוון נושאים מתן מענה לגביי התלונות ובירורם מול בעלי תפקידים בעירייה.

מתן שרות מקצועי במגוון נושאים הקשורים לעירייה

קבלת מפגעים והעברתם למחלקות הרלוונטיות

מעקב אחר תלונות שלא טופלו, העברת מפגעים לגורמים חיצוניים בהתאם לנוהל

עבודה בצוות במשמרות של 24/7 .

#### **2014-2015 : מנהלת משרד ורכזת תיאום הזמנות , רצף דורון**

**תיאור תפקיד :** אחריות על ניהול אולם התצוגה, מוצרים וטיפול בתלונות בקרה על רווחיות ההזמנות ותשלום, מתן מענה וגיבוי למוכרים באולם תצוגה, ביצוע הזמנות רכש במערכת והעברתם לספקים, בדיקת מלאים, תיאום אספקה מול הלקוחות הפקת חשבוניות, הפקת תעודות משלוח, פתיחת תלונות ומעקב מול הגורמים הרלוונטיים וסגירת טיפול מול הלקוחות לשביעות רצונם.

#### **2011-2014 : מנהלת תיקי לקוחות אלוני**

**תיאור תפקיד :** ניהול תיקי לקוחות בתחום הבנייה הכולל פרויקטים של בנייה רוויה+מסחרית מתן מענה מקיף ודינמי לקבלנים וללקוחות פנים וחוץ חברה, תיאום אספקות, מתן הצעות מחיר פתיחת תלונות והעברתם לגורמים הרלוונטיים, הפקת דוחות מעקב אחרי פרויקטים מתחילתו ועד סופו, עבודה עם מחשב, עבודה אינטנסיבית הדורשת יכולת ריכוז והבנה ראש גדול ויצירתיות.

#### **2009 - 2011 : נציגת גבייה, משרד עוד חן פישר**

**תיאור תפקיד :** גבייה ומתן מענה לחייבי המשרד, עבודה אדמנסטראטיבית הכוללת הכנת הסדרים ומכתבים, ביצוע ומעקב שוטף של תיקי החייבים, דיווח ומתן מענה ללקוחות המשרד, עבודה עם מחשב.

#### **2006 - 2009 : נציגת תפעול מכירות, הוט**

**תיאור תפקיד :** מתן שרות ומידע ללקוחות פנימיים(סוכני המכירות של החברה) ולספקים חיצוניים, אחריות לביצוע בקרה באגף המכירות על פי דוחות מחשב, הקלדת נתונים במערכות מחשב פנימיות. עבודת צוות.

#### **שירות צבאי:**

#### **2002 - 2003 : שרות לאומי בביס יסודי**

**התפקיד כלל :** מתן סיוע ועזרה לצוות המורים, מתן סיוע לתלמידים בעלי קשיים בלימודים.

#### **יישומי מחשב:**

שליטה ביישומי מחשב - תוכנת CRM, תוכנת בסנובה, פריורטי, ואופיס

#### **שפות:**

אנגלית – רמה טובה מאוד

עברית – שפת אם

\* המלצות יימסרו עפ"י דרישה

- ציפיות שכר החל מ10,500k + תנאים סוציאליים מלאים מהיום הראשון\*

