

דורון פאי

טלפון: 054-6794089 | דואיל: doronpai@gmail.com

תמצית:

- ✓ בעל ניסיון רב במוקדי מכירות, שירות ושמור ללקוחות.
- ✓ בעל ניסיון עשיר בהנעת עובדים לעמידה ביעדים, גיש, חינכה ובניה של צוותים חדשים.
- ✓ בעל ניסיון רב בהובלת תהליכי מכירה, שירות ושמור ללקוחות פרטיים ועסקים.

nisyon_turiskati:

2010-2024 - חברת ידיעות אחרונות מינויים - החברה עוסקת במכירה של עיתונים מודפסים וdigitzliums ללקוחות עסקיים ופרטיאים. במסגרת העבודה בחברה ביצעת מגוון תפקידים:

2020-2023 - מנהל מוקד שירות ושמור ללקוחות - כפיפות לסמנכ"ל החברה.

- בניית תהליכי עבודה אסטרטגיות שימור לקוחות, הובלת תהליכי שיפור והתייעלות במקוד.
- הובלת תהליכי שיפור במכירות, שימור ושרות- הוודה משמעותית של נטישת מינויים.
- הגדרת יעדים רביעניים, חיצוניים ושנתיים והנעת הצוותים לעמידה ביעדים.
- בניית דוחות, מיפוי והסקת מסקנות לשיפור ויישול תהליכי במקוד.

2014-2019 - מנהל צוות במקוד שירות ושמור ללקוחות ותפעול המקוד.

- אחריות על ניהול נציגים, ניהול שופר של המשמרות, בניית סידור עבודה ומשמרות.
- טיפול בשיחות שירות/שמור מורכבות ומתן מענה ללקוחות.
- ביצוע שירות מכירה יזומות ללקוחות עסקים.
- שותפות בתהיליך גיש עבדים וחינכה של צוות חדש.

2010-2013 - נציג במקוד שירות ושמור ללקוחות.

- נציג במקוד שירות ללקוחות למינויים קיימים ושמור ללקוחות עזבים.
- ביצוע שירות שימור יזומות ומתן מענה לשיחות כניסה של לקוחות קיימים.
- ביצוע שירות מכירה ללקוחות חדשים.

2004-2010 - עצמאי בתחום של הפקות אירועים.**השכלה:**

2023 - לקבלת סיום תואר ראשון B.LL במשפטים בקריה האקדמית אונו (贊助函頭) (贊助函頭)

שירות צבאי (2001-2004): שירות צבאי מלא במפעיל ציוד קשה.

שפות: עברית שפת אם, אנגלית- רמה טוביה.

מיומנויות מחשב: שליטה מלאה בסביבת Office ,enerjoy, real time, nice,glassix