

שם : גלצן ילנה

תעודת זהות: 309334076

טלפון נייד : 0543380889

דואר אלקטרוני:

[lena.yelenak76@gmail.com](mailto:lana.yelenak76@gmail.com)

## ניסיון תעסוקתי:

2023/10 עד היום - מנהל ת מכירות שטח בחברת שומרון שירותי ניקיון.

התפקיד כולל בניית מאגר לקוחות ודאטאות מאפס, עבודת שטח מרובה למציאת לקוחות עסקיים (פוטנציאלים) B2B, (תיאום פגישות) טלמיטינג, ניהול מו"מ להצעות מחיר מורכבות בשיתוף מול מחלקת תפעול בחבר ה, בניית הצעת מחיר מותאמת לפי אפיון לקוח, ניהול מכירה מתחילתה ועד לסגירתה הכולל ליווי הלקוח בחודשים הראשונים ושימור לקוחות קיימים.

2022/10 - 2023/10 - מנהלת מוקד מצד לקוח בחברת "יוניון מוביליטי" ליסינג של טויוטה.

התפקיד כלל – בניית נהלי עבודה של החברה מול הלקוח ומול ספקי השירות חוץ ארגוני כגון שילוג, שגריר, אוטולוקס וסוכנויות החברה.

מעקב ובניית יעדי שירות של מוקד, משובים למנהל המוקד, האזנות וביצוע סקרים.

הקמת מוקד חדש ייעודי ל"מוביליטי" עם כ 15 נציגים+ מנהל. התפקיד כלל בנייה והטמעת נהלי החבר ה, העברת קורס מקצועי לנציגים ולצוות ניהולי במוקד, האזנות, משובים, בניית מודל תגמולים וליווי מקצועי צמוד מול מנהל הפעילות. חלק מתפקידי כלל גם עבודת מול בכירי החברה וגורמים בכירים של לקוחות וספקי החברה.

2022 - 10/2022 - מנהלת צוות במוקד "טלדור" בפרויקט משרד החינוך.

ניהול כ 40 נציגים + 3 נציגים בכירים ואחראי משמרת.

התפקיד כלל: האזנות לנציגים ומתן משובים לשיפור הביצועים,

הגעה ליעד מוקדי, הנעת עובדים, מענה מקצועי, גיוס עובדים -הכשרתם וליוויים לאורך כל החניכה.

בניית מודל בונוסים, ניתוח דוחות והפקת לקחים לשיפור ושימור ביצועי נציגי וצוות.

2019-2022 מנהלת 4 צוותי מכירות כ 30-40 נציגים ב 4 תחומי

מכירות שונים בחברת **targetcall**

התפקיד כלל: האזנות לנציגים ומתן משובים לשיפור הביצועים,

הגעה ליעד מוקדי, הנעת עובדים, מענה מקצועי לכל המחלקות.

2017-2019 חתמת אלמנטר בחברת ביטוח "שומר ה."

2012-2016 מנהלת סניף רשת "אופטיקנה":

התפקיד כלל: ניהול צוות. הגעה ליעדי סניף, גיוס והדרכה של עובדים חדשים והסמכתם.

אחריות על מלאי וניהול של סחור ה בחנות. התנהלות מול בכירים וגורמים שונים ברשת.

**השכלה:**

תעודת Qa במכלל HackerU רמת גן

**שירות לאומי:**

2007-2009 מדריכה בפנימיית יום של ילדים עם בעיות סוציאקונומיות.

**שפות:**

רוסית-שפת אם עברית ברמת שפת אם, אנגלית – ברמה טובה

שליטה מלאה ביישומי אופיס: excel, power point, word