

דורון פאי

נייד: 054-6794089 מייל: doronpai@gmail.com

תמצית:

- ✓ בעל ניסיון רב במוקדי מכירות, שירות ושימור לקוחות.
- ✓ בעל ניסיון עשיר בהנעת עובדים לעמידה ביעדים, גיוס, חניכה ובנייה של צוותים חדשים.
- ✓ בעל ניסיון רב בהובלת תהליכי מכירה, שירות ושימור ללקוחות פרטיים ועסקיים.

ניסיון תעסוקתי:

2010-2024 - חברת ידיעות אחרונות מינויים- החברה עוסקת במכירה של עיתונים מודפסים ודיגיטליים ללקוחות עסקיים ופרטיים. במסגרת העבודה בחברה ביצעתי מגוון תפקידים:

2020-2023 - מנהל מוקד שירות ושימור לקוחות- כפיפות לסמנכ"ל החברה.

- בניית תהליכי עבודה ואסטרטגיות שימור לקוח, הובלת תהליכי שיפור והתייעלות במוקד.
- הובלת תהליכי שיפור במכירות, שימור ושירות- הורדה משמעותית של נטישת מינויים.
- הגדרת יעדים רבעוניים, חציוניים ושנתיים והנעת הצוותים לעמידה ביעדים.
- בניית דוחות, מיפוי והסקת מסקנות לשיפור וייעול תהליכים במוקד.

2014-2019 - מנהל צוות במוקד שירות ושימור לקוחות ותפעול המוקד.

- אחריות על ניהול נציגים, ניהול שוטף של המשמרת, בניית סידור עבודה ומשמרות.
- טיפול בשיחות שירות/שימור מורכבות ומתן מענה ללקוחות.
- ביצוע שיחות מכירה יזומות ללקוחות עסקיים.
- שותפות בתהליך גיוס עובדים וחניכה של צוות חדש.

2010-2013 - נציג במוקד שירות ושימור לקוחות.

- נציג במוקד שירות לקוחות למינויים קיימים ושימור לקוחות עוזבים.
- ביצוע שיחות שימור יזומות ומתן מענה לשיחות נכנסות של לקוחות קיימים.
- ביצוע שיחות מכירה ללקוחות חדשים.

2004-2010 - עצמאי בתחום של הפקות אירועים.

השכלה:

2023 - לקראת סיום תואר ראשון LL.B במשפטים בקריה האקדמית אונו (זמינות למשרה מלאה)

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

שפות: עברית שפת אם, אנגלית- רמה טובה.

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