

- ניסיון רב בניהול מרכזי שירות /מוסכים ואולמות תצוגה של חברות מובילות - קבלת הערכות מהדרג הבכיר על הישגים ניהוליים.
- הגדלת ממוצע ההכנסה לכניסת רכב בעשרות אחוזים הגדלת עסקאות מכירת רכב חדש ומשומש לחברות ולקוחות פרטיים ; צמצום משמעותי של עלויות הרכש; ייצוג המרכז מול רשויות.
- כושר ניהול והנעה, יוזמה ונחישות, מכוונות לעמידה ביעדים, חשיבה מחוץ לקופסא, כושר ביטוי, יחסי אנוש מעולים.
- קשר והתנהלות מקצועית עם נציגי היצרן בחו"ל – תביעות אחריות נושאי שירות וטכני

### ניסיון תעסוקתי:

#### 2020 ועד היום מנהל המוסך המרכזי של חברה גדולה ליבוא כלי צמ"ה, טרקטורים חקלאיים ומלגזות

- ניהול צוות גדול של כ- 30 עובדים, ארבעה מנהלי מחלקות, שתי מתאמות שירות ופקידות קבלה, בוחן, שליחים ועוד...
- ניהול יחידת רווח והפסד על כל המשתמע מכך – מעקב וביקורת הוצאות והתחשבנות מול ספקים, ואחר כל חשבונית וכל הצעת מחיר, ביצוע פעילויות ושיפור תמידי להגדלת ההכנסות והרווחים ומאידך ביצוע כל שניתן לצמצום ההוצאות ועלויות תפעול המוסך
- עבודה לפי תקן האיזו – דיווח על תאונות עבודה, ביקורת תקופתית של כל הצד הטכני במוסך, עבודה מול ממונה הבטיחות
- התנהלות שוטפת מול יצרנים בחו"ל ומול המחלקה הטכנית ומחלקת תביעות אחריות
- שיתוף פעולה ומתן שירות למחלקת שירות חוץ המונה כ- 30 נידות שירות וטכנאים
- ביצוע שיחות משוב והערכת עובדים שנתיים, שיחות שכר, ביצוע הדרכות וקיום ישיבות צוות.

#### 2018-2020: מנהל שירות ארצי ומנהל המוסך המרכזי של חברת איריזר אוטובוסים

- ניהול כל מערך השירות הארצי כולל מוסכי רשת היבואן – עבודה מול בעלי מוסכים
- ניהול המוסך המרכזי – ניהול מנהלים וצוות עובדים גדול, ניהול כל מחלקות המוסך – פחחות, מרכב, חשמל, מיזוג אוויר, PDI, הכנת אוטובוסים חדשים למכירה, התקנת מערכות כיבוי אש
- ניהול מערך תורנים 24/7 – נידות שירות וצוות תורנים
- כתיבת הערכת עובד שנתיים וביצוע שיחת משוב לעובד
- ניהול צוות של 20 עובדים – מנהלי עבודה, טכנאים, יעצות שירות ופקידות
- עבודה מול היצרן בחו"ל – אישורי אחריות, בקשות רצון טוב ( GW ), פגישות עם נציגי היצרן בארץ ובחו"ל
- ניהול ואחריות על כל נושא ההוצאות וההכנסות – יחידת רווח והפסד, כתיבה וריענון של נוהלי עבודה
- אחריות על גיוול חובות, צמצום חייבים, חריגה מתקופת האשראי, סגירת כל קריאות השירות ( כרטיסי עבודה ) בחיוב לקוח, אחריות יצרן / יבואן, הסכמי אחזקה

#### 2017-2018: מנהל מרכז שירות, טויוטה מורשה יוניון מוטורס

- ניהול המוסך על כלל מחלקותיו - פחחות וצבע, משטח עבודה, דיאגנוסטיקה, מחסן ושירות לקוחות.
- ניהול ישיר של מנהלי המחלקות ואחריות כוללת על כ- 50 עובדים כולל גיוס, הכשרה ופיתוח מקצועי.
- בניית תכנית עבודה שנתיים, הגדרת תהליכים ונהלים והנעת העובדים לעמידה ביעדים אישיים וקבוצתיים.
- שיווק - ניהול מועדון הלקוחות (22,000 לקוחות) וזכיה במכרזים של ארגונים, מוסדות וחברות ליסינג.
- כספים - ניהול יחידת רווח והפסד, ניהול ובקרת תקציב, יצירת מערכות תגמול (בונוסים) לעובדים.
- עריכת הסכמים עם ספקים ונותני שירותים וביצוע רכש והזמנות לצד התייעלות וחסכון כספי (30%).
- קשר עם רשויות מקומיות וממשלתיות- משרד התחבורה, רשות הרישוי ועוד.

- ניהול ישיבות צוות שבועיות, השתתפות בהדרכות יצרן/יבואן והתנהלות מול גורמים בכירים אצל היבואן.
- ניהול ישיר של מחלקת פחחות וצבע ושל מחלקת PDI- התנהלות מול חברות ביטוח, שמאים וקבלני משנה.
- ממונה בטיחות ואחראי על תחום תביעות האחריות.
- מתן מענה לפניות לקוחות וייצוג המרכז בבימ"ש לתביעות קטנות.

#### **2014-2017: מנהל שירות לקוחות אזורי, חברת 'שלמה יבוא רכב' (אופל)**

- אחריות על מערך השירות והמכירה ללקוחות פרטיים וחברות ליסינג בתשעה מוסכים ואולמות מכירת רכבי המותג ברחבי הארץ וניהול ישיר של השירות במוסך המרכזי.
- השתתפות בישיבות מנהלים ובגיבוש אסטרטגיית השירות ומכירת רכב חדש ומשומש ללקוחות פרטיים וחברות ליסינג בהתאם לאמות המידה של היצרן והיבואן – מבצעי מכירות, סגירת עסקאות ליסינג, העברת "מקל" לצוות הסוכנים באולם התצוגה ולחברות הליסינג המובילות בארץ, אחריות על הקמת הסכמי אחזקה ועוד...
- הדרכה וליווי של בעלי מוסכים עם כניסתם לחברה כמוסך ואולם מכירת רכב חדש מורשה יבואן.
- ניהול מערך תביעות האחריות שהגיעו ממרכזי השירות ליבואן וליצרן הרכב.
- ניהול מלאי ואספקה של חלקי חילוף למוסכים - רכש ועבודה מול ספקים.

#### **2010-2013: סגן מנהל המוסך המרכזי ומנהל שירות הלקוחות, חברת 'יפנאוטו סובארו'**

- ניהול פעילות שוטפת במוסך והשתתפות בישיבות הנהלת החברה עם המנכ"ל והדרג הבכיר.
- ניהול צוות שירות נרחב הכולל מנהלת דלפק קבלה, מתאמות ויועצי שירות, בוחן רכב ונהגים.
- אחריות על שיחות משוב וסקרי שביעות רצון תוך שיפור משמעותי של מערך השירות.
- ניהול תקציבים וקיום פעילות שיווקית הכוללת פגישות עם קציני בטיחות ונציגי חברות.

#### **2006-2010: יועץ שירות לקוחות ובוחן רכב, המוסך המרכזי של חברת 'כלמוביל מרצדס'**

#### **1992-2005: מנהל שותף (עצמאי) - מוסך לרכב פרטי, רכב מסחרי וציוד צמ"ה**

- ניהול מגרש לסחר ברכב משומש (טרייד אין).
- ניהול מחסן לחלקי חילוף והתנהלות שוטפת מול ספקים.

**השכלה:** יועצי ומנהלי שירות, חברת Global Training, קפריסין; בגרות מגמת חשמל רכב (סוג 2), תיכון מקצועי מקס פיין

**רישיונות:** פרטי, מסחרי/משאית עד 15 טון, אופנוע/קטנוע בכל הדרגות, אוטובוס, טרקטור, מלגזה ללא הגבלת משקל

**יישומי מחשב:** שליטה בתוכנות Office, ERP-SAP, נשר, אלפא, CRM, אי תפנית, מוסכית, פרירטי

**שפות:** עברית- שפת אם | אנגלית- רמה טובה מאד | ערבית- רמת שיחה **צבא:** חשמלאי ומכונאי רכב בסדנה של חיל החימוש

**פרטים אישיים:** שנת לידה: 1970, ת.ז: 027754506, נשוי + 3 \*\*תעודות והמלצות יינתנו לפי דרישה.