

פרטים אישיים:

אליאור ברנס

נחל ציפורי 1, שכונת האירוס, ראש"צ.

טלפונים: 055-9251966

דוא"ל: ELIORBARANES14@GMAIL.COM

ניסיון תעסוקתי:

2006-היום מאמן כדורגל - מאמן קבוצות בליגה המקומית ובבתי ספר לכדורגל.

הנני כדורגלן עבר בהפועל ת"א וכל נבחרות ישראל בקבוצות ילדים עד בוגרים. בכל שנות ניסיוני כמאמן בכיר למנעד רחב של קבוצות גיל שונות, הייתי ועדיין הסמכות המקצועית העליונה, החל מניהול הצוותים המקצועיים ובחירת הרכבים וכלה בליווי, הדרכה, פיתוח והובלה של שחקנים - ילדים, נוער ובוגרים כאחד.

2006-2008 רכז שירות לקוחות - פליינג קרגו.

התפקיד כלל מתן שירות פרונטלי וטלפוני ללקוחות החברה, מעקב אחר משלוחים חבילות, לרבות פריקה והעמסות. עבודה תחת לחץ, בריבוי ממשקים ותוכנות ייעודיות שחייבו ידע וניסיון בתחומי היבוא והיצוא בארץ ובעולם.

2003-2006 מנהל יחסי ציבור - מלון נובה אילת, רשת מלונות אטלס.

במסגרת תפקיד זה עסקתי בין היתר בגיבוש תהליכים אסטרטגיים, שיתופי פעולה עסקיים ותוכניות שיווק. ניהול מערך שירות לקוחות, טיפול בלקוחות VIP, התאמת תמהיל שירותי המלון לפלחי שוק מקומיים ובינ"ל. טיפול בהתנגדויות ואי שביעות רצון, בקריאטיביות והבעה בכתב ובע"פ. מתן מענה שוטף ללקוחות המלון, הידוק הקשר עם אורחי המלון הקבועים, הקמת מועדון לקוחות, טיפול בתגובות האורחים ברשתות, בקרת איכות השירות והדרכת הצוותים המקצועיים בהתאם.

2002-2003 מנהל טרקלין עסקים - מלון שרתון מוריה, אילת.

ניהול צוות עובדים, מתן מענה ושירות ברמה הכי מזוקקת לכל אתגר העולה מהאורח העסקי ו/או זה הנופש. תוך שמירה על אווירה אקסקלוסיבית ושמירה על מוניטין המקום ונגישות לכלל השירותים שבהיצע.

2000-2002 פקיד קבלה ומנהל טרקלין - מלון הנסיכה, אילת.

מלון זה נחשב דאז לאחד המלונות הייחודיים, הנחשבים והיוקרתיים בארץ ככלל ובאילת בפרט. בין קהל אורחיו היו לא מעט ידוענים, פוליטיקאים, מובילי דעה, סלבריטאים, בעלי עסקים, בעלי הון ועוד. מתוקף היותו כזה, נדרשתי לתן שירות בחזית האינטראקציה ואף לעמוד בתוצרי שירות ברמה הגבוהה ביותר וסביב השעון, משמרת אחר משמרת ובצניעות אומר, לשביעות רצון הממונים עלי וקהל לקוחות המלון ככלל ועיקר.

1997-1999 פקיד קבלה - מלון קלאב הוטל, אילת.

מלון ייחודי המותאם למשפחות וילדים, מלבד היכולת שנדרשה להכיל ולנהל קהל גדול התובע שירות סביב השעון נדרשתי גם לסייע בניהול וטיפול בתחזוקת המתקנים השונים במלון, קריאות השירות, התלונות והבקשות בכלל. היה זה מצדי באורך רוח, במקצועיות ובמתן שירות ברמה הגבוהה ביותר, אני זוכר שלש שנים מאתגרות ומהנות של ניהול, שירות ואחריות אין קץ.

1994-1996 מנהל חנות - "וונדוס", גן העיר תל אביב.

גן העיר, קניון פתוח (ברובו) בסביבה עסקית יוקרתית, משך אליו קהל תל אביבי טיפוסי. העבודה כללה בעיקר ניהול מלאים, קופה, סידור החנות, מתן שירות ומכירות.

השכלה:

| | |
|------|--|
| 2006 | <u>תעודת מאמן / מדריך - לימודי תעודה, מכון וינגייט, המכון הלאומי למצוינות בספורט.</u> |
| 1995 | <u>קורס אומנות המכירה.</u> |
| 1989 | <u>סדנת שירות ותודעת שירות.</u> |
| 2008 | <u>מדריכי תנועה לגיל הרך - לימודי תעודה, מכון וינגייט, המכון הלאומי למצוינות בספורט.</u> |

צבא:

בשנים 1986-1989 חיל הקשר, שירות צבאי מלא.

שפות:

עברית - שפת אם, אנגלית ברמה טובה.

מחשב:

שליטה בכל יישומי office, ניהול CRM, רשתות חברתיות ו-INT.

מסמכים, תעודות והמלצות יוצגו בשמחה על פי דרישה.