

- ↳ ניסיון עשיר בניהול שירות ללקוחות בחברות תעשייתיות וஸחריות המעניקות שירותים לאלו לקוותם עסקית אופטימלית.
- ↳ גיבוש תכניות עבודה, הקמת תשתיות לשיפור השירות, הטמעת נהלים ותודעת שירות, גיבוש מדדי בקרה ואומדן ביצועים.
- ↳ ניהול התקשורת עם לקוחות אסטרטגיים, וידוא עמידה בדרישות, טיפול בבקשות ובתלונות לצד ניהול והכשרת עובדים.
- ↳ יכולת ניהול והנעת צוותים, ראייה עסקית ומערכותית, מסירות, תפקיד מיטבי תחת לחץ, תודעת שירות ויחסן אונש מעולים.

ניסוי תעסוקתי:

2021-2023: מנהל תיكي ללקוחות, מחלקת מכירות, חברת MSC

- טיפול וליפוי שוטף של לקוחות בסדרי גודל שונים, מתחומי תעשייה מגוונים.
- דיזי הזרים הייחודיים של כל לקוח ופעילות מול ממשקים שונים בארגון נ"מ לגייסם לטובת צרכי לקוחות.
- ניהול מו"מ מול גורמים שונים אצל לקוחות, מתן הצעת מחיר מיטבית ומעקב אחר מימושה.
- ניתוח תיكي לקוחות לאיתור מגמות שונות בפעולות לקוחות לצורכי מיפוי פוטנציאלי הרווח בכל תיק.

2016-2020: ניהול לקוחות אסטרטגיים, BTL טכנולוגית להביט

- תכנון, ניהול לוגיסטי וטיפול בהזמנות לקוחות משלב קליטת הזמנה ועד אספקה לקוחות.
- ניהול התקשורת ישירה עם לקוחות, תאום, עדכון, מתן מידע, מענה לשאלות, פתרון בעיות וטיפול בתלונות.
- קידום אספקה לקוחות תוך ניהול מטריציוני ותאום בין צוותי הפיתוח, ייצור, הנדסה, מחסן ולוגיסטיקה.
- פתרון בעיות מורכבות (אי עמידה בזמן אספקה/דרישות, תלונות לקוחות ועוד) תוך מתן מענה מהיר ואפקטיבי.
- הובלת פרויקטים מול לקוחות וספקים.

2005-2016: מנהל סחר אזרחי, מחלקת הסחר מזרחה הקרוב/ אירופה, מטה צים (2014-2016)

- אחראיות לפעולות השיווק והמכירות בנחיב הסחר שבאירופה והאזור הקרוב, תוך הגדרת רווחיות הקו.
- מעורבות בגין וניהול מו"מ מול לקוחות, אישור עסקאות, הנחות והצעות מחיר וצמצום פעילות שאינה רווחית.

2011-2014: מנהל מחלקת שירות לקוחות וייבוא, סוכנות דיזינגוף ישראל, צים (2011-2014)

- אחראיות ניהול כוללת לתפעול השוטף ולביצועים במחלקת הייבוא (4 מדורים) לצד ניהול שירות לקוחות.
- ניהול השירות: הטמעת תודעת שירות באמצעות הדרכות עבורדים, נHALIM, הצבת ייעדי שירות, מדידה ובקרה.
- ניהול התקשורת עם לקוחות, ניהול מו"מ על אחסנה והשהייה מכולות במל, גיבוש הצעות מחיר וגביתת תשלומים.
- ניהול צוות המונה כ 25 עובדים ומנהלים החל מהגיאום וההכרה, הצבת יעדים ובקורת ביצועים.

2008-2011: ראש מדור פעולה וסגן מנהל מחלקת יבוא, סוכנות דיזינגוף ישראל, צים (2008-2011)

2005-2008: מתאם פעולה במחלקת יבוא, מדור פעולה, סוכנות דיזינגוף ישראל, צים (2005-2008)

2001: נציג שירות בכיר, אגף טלטנק שירות אישי, בנק דיסקונט

- אישוש מוקד שירות הנחת מענה לשיחות נכונות, טיפול בבקשת לקוחות לקוחות ומתן שירותים פיננסיים.

1998-2000: נציג שירות ושימור לקוחות, מחלקת קשיי לקוחות, סלקום

- ניהול שירות מומכויות עם לקוחות המבקשים לעזוב, ניהול מו"מ וטיפול בהתקנדויות.

השכלה והשתלמות

- ☒ קורסים והשתלמויות בתחום הספנות, לוגיסטיקה ומיומנויות ניהול, מטעם חברת צים (2016).
- ☒ קורס לוגיסטיקה ומערכות ימיות, מכללת רופין (2012).
- ☒ קורסים וסדנאות בשירות לקוחות, מטעם חברת סלקום ובנק דיסקונט (2004-1998).
- ☒ תואר ראשון (BA) בתקשורת וניהול, התמחות בתקשורת שכנൂלית, המכללה למנהל (2002).

שפות: עברית- שפת אם | אנגלית- ברמת שפת אם | רוסית- ברמה גבוהה.

ישומי מחשב: שילטה מלאה ביישומי Office | אחר: BI, PANORAMA, PRIORITY, SAP.

שירות לקוחות: שירות מלא כלוחם נ"מ ומדריך טירונים בבי"ס לנ"מ (1998).