

## תמצית

עסקתי כשנתיים בשיפור בגרויות על מנת ללמוד מדעי המחשב בעתיד. פקיד קבלה בעל ניסיון. לאחרונה עברתי לרמת גן. יחסי אנוש מעולים וגישה שירותית, סדר וארגון, חוש טכני וקליטה מהירה.

## ניסיון תעסוקתי

- פקיד קבלה** – מלון הרודס, רשת מלונות פתאל, ים המלח  
מתן שירות ברמה מקצועית לאורחי המלון פרונטלית, טלפונית ובמייל. אחריות על סכומי כסף גבוהים וקופה. מתן שירות יעיל גם תחת לחץ בימים עמוסים. ביצוע הזמנות ישירות.
- פקיד קבלה ומנהל קשרי אורחים** – מלון לאונרדו אין, רשת מלונות פתאל, ים המלח  
ביצוע תהליכי צ'ק-אין וצ'ק-אאוט, הופעה ייצוגית, מתן מהנה מהיר ומקצועי לבעיות אורחים. שיחות טרום הגעה, רקורד, ואורחי הבית. ווידוא שביעות רצון האורחים בדגש על אורחי בוקינג.
- נציג זימון תורים** – מוקד כללית 2700\*, בזק אונליין, באר שבע  
מענה טלפוני וזימון לרופאים ומרפאות חוץ, תוך הקפדה על תשאלו המטופלים לקביעת התור המתאים. תיעוד כלל פניות הלקוחות בצורה מדויקת וזריזה, ניווט מהיר בין 5 תוכנות במקביל.

## תוכנות וסביבת עבודה

- שליטה מלאה וזריזה במערכת Optima, כולל פתרון בעיות מורכבות באיפוס חשבון והזמנות.
- שליטה באפליקציית Pulse וב-Extranet.
- שליטה בסביבה ממוחשבת וידע בתוכנות Office ו-Outlook.

## השכלה

- תיכון אורט ערד** – תעודת בגרות מלאה  
מתמטיקה 5 יח"ל בציון 90, אנגלית 5 יח"ל בציון 95, כימיה 5 יח"ל. מעורבות חברתית בהצטיינות. עסקתי כשנתיים בשיפור בגרויות בלמידה עצמית על מנת ללמוד בעתיד מדעי המחשב.

## התנדבות

- מגיש עזרה ראשונה** – מגן דוד אדום, ערד  
פעילות עזרה ראשונה באירועים מיידיים הקשורים בהצלחת חיי אדם תוך פינוי באמבולנס. פעילות הומניטרית בקהילה הכוללת חלוקת מזון לנזקקים.
- מתנדב נוער** – משטרת ישראל, ערד  
איתור וטיפול באירועים חריגים בקהילה העירונית, סיוע למשטרה בדיווח על אירועים חריגים הדורשים התערבות מיידית.

## שפות

- עברית (שפת אם), אנגלית (ברמה גבוהה).