

- ניסיון עשיר בניהול שירות לקוחות בחברות תעשייתיות ומסחריות המעניקות שירותים לאלפי לקוחות עסקיים ופרטיים.
- גיבוש תכניות עבודה, הקמת תשתיות לשיפור השירות, הטמעת נהלים ותודעת שירות, גיבוש מדדי בקרה ואומדן ביצועים.
- ניהול התקשרות עם לקוחות אסטרטגיים, ווידוא עמידה בדרישות, טיפול בבקשות ובתלונות לצד ניהול והכשרת עובדים.
- יכולת ניהול והנעת צוותים, ראייה עסקית ומערכתית, מסירות, תפקוד מיטבי תחת לחץ, תודעת שירות ויחסי אנוש מעולים.

ניסיון תעסוקתי

2023 - 2021: מנהל תיקי לקוחות, מחלקת מכירות, חברת MSC

- טיפול וליווי שוטף של לקוחות בסדרי גודל שונים, מתחומי תעשייה מגוונים.
- זיהוי הצרכים הייחודיים של כל לקוח ופעילות מול ממשקים שונים בארגון ע"מ לגייסם לטובת צרכי הלקוח.
- ניהול מו"מ מול גורמים שונים אצל הלקוח, מתן הצעת מחיר מיטבית ומעקב אחר מימושה.
- ניתוח תיקי הלקוחות לאיתור מגמות שונות בפעילות הלקוחות לצורך מיצוי פוטנציאל הרווח בכל תיק.

2020 - 2016: ניהול לקוחות אסטרטגיים, BTL טכנולוגיית להבים

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

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

- אחריות לפעילות השיווק והמכירות בנתיב הסחר שבאירופה והמזרח הקרוב, תוך הגדלת רווחיות הקו.
- מעורבות בגיוס וניהול מו"מ מול לקוחות, אישור עסקאות, הנחות והצעות מחיר וצמצום פעילות שאינה רווחית.

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

- אחריות ניהולית כוללת לתפעול השוטף ולביצועים במחלקת הייבוא (4 מדורים) לצד ניהול שירות לקוחות.
- ניהול השירות: הטמעת תודעת שירות באמצעות הדרכות עובדים, נהלים, הצבת יעדי שירות, מדידה ובקרה.
- ניהול התקשרות עם לקוחות, ניהול מו"מ על אחסנה והשהיית מכונות בנמל, גיבוש הצעות מחיר וגביית תשלום.
- ניהול צוות המונה כ-25 עובדים ומנהלים החל מהגיוס וההכשרה, הצבת יעדים ובקרת ביצועים.

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

➤ מתאם תפעול במחלקת יבוא, מדור תפעול, סוכנות דיזינגוף ישראל, צים (2008-2005)

2004 - 2001: נציג שירות בכיר, אגף טלבנק שרות אישי, בנק דיסקונט

- איוש מוקד שירות הנותן מענה לשיחות נכנסות, טיפול בבקשות לקוחות ומתן שירותים פיננסיים.

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

- ניהול שיחות מורכבות עם לקוחות המבקשים לעדוב, ניהול מו"מ וטיפול בהתנגדויות.

השכלה והשתלמויות

- ☒ קורסים והשתלמויות בתחומי 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 שכנועית, המכללה למנהל (2002).

שפות:

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

יישומי מחשב: שליטה מלאה ביישומי Office | אחר: BI, PANORAMA, PRIORITY, SAP.

שירות צבאי: שירות מלא כלוחם נ"מ ומדריך טירונים בביה"ס לנ"מ (1998).