

**משרה מס' 50-2017**  
**מנהל/ת מוקד רישום ושירות לקוחות**

**תיאור התפקיד :**

- ניהול מוקד רישום ושירות לקוחות של חברת כיוונים.
- בניה, תפעול וליווי תהליכי שירות, שימור לקוחות והגדלת מאגר לקוחות.
- מתן מענה ללקוחות ושמירה על שביעות רצונם.
- קביעה והצבת יעדים לנציגי שירות ובניית מדדים לבדיקתם.
- ניהול ואחריות מקצועית ואישית של צוות עובדי המוקד.
- אחריות מלאה על פיתוח ההון האנושי וקידומו, הדרכה וחניכה, כולל הערכת עובדים.
- שילוב בין מספר עולמות תוכן - שירות, כספים ומכירות.
- שיתוף פעולה עם מנהלי מחלקות בחברה ובעיריית באר שבע.
- ניהול תקציב המחלקה.
- גיבוש תכנית עבודה שנתית ופיקוח על יישומה.
- שדרוג ערכות הפעלה במוקד בהלימה לטכנולוגיה המתקדמת בתחום.
- זיהוי מגמות מניות ונתוני הפניות המגיעות למוקד והפצתן לבעלי ענין.

**דרישות התפקיד :**

**השכלה :**

- תואר אקדמאי\* או הנדסאים/טכנאים הרשומים בפנקס ההנדסאים/טכנאים - חובה.
- ניסיון מוכח של 3 שנים בניהול מוקד שרות לקוחות - חובה.
- ניסיון מוכח בעבודה מול גופים מוניציפליים - יתרון משמעותי.
- ניסיון תעסוקתי בתחום החינוך ו/או קהילה - יתרון.
- ניסיון בניהול תקציב - יתרון.
- ניסיון בשימוש בתוכנת מערכת ניהול מוקד טלפוני - יתרון.

**דרישות נוספות :**

- עברית ברמת שפת אם.
- כושר ביטוי מצוין בכתב ובעל-פה.
- תודעת שירות גבוהה.
- יכולת עבודה תחת לחץ וריבוי משימות.

**היקף :** 100%

**דרגה :** 6 על פי מתווה אשר אושר לחברה על ידי משרד הפנים.

**הערות :**

1. מועמדת/ת שימצא/תמצא מתאים/מה למלא המשרה המוכרזת, אפשר שיידרש/תידרש לעבור מבחן התאמה.
2. הזדמנות שווה ניתנת לאישה ולגבר, בעלי כישורים מתאימים להתמודדות על אותה משרה.
3. \* על המועמדת/ת לצרף תעודה ממוסד ישראלי מוכר להשכלה גבוהה, או אישור שקילות תואר מהגוף להעברת תארים ודיפלומות בחו"ל, במשרד החינוך - אם הוא בעל תואר ממוסד לימודים להשכלה גבוהה בחו"ל או משלוחה של מוסד כאמור, בהתאם ובכפוף להוראת הדין וכללי הגוף להערכת תארים, לרבות נציבות שירות המדינה.
4. קורות חיים, בצירוף תמונת פספורט, המלצות ותעודות, המעידות על הכישורים וההשכלה הרשומים לעיל, ניתן להגיש במעטפה סגורה, בציון שם המשרה ומספרה, במשרדי חברת "כיוונים", משרדי משאבי אנוש, רחוב ההסתדרות 82 קומה 1 עד ליום חמישי, י"ב כסלו תשע"ח, 30/11/2017 בשעה 12:00 בדיוק.
5. המשרה מאוישת במ"מ זמני.

כיוונים חברה לתרבות הפנאי בע"מ