

מכרז פומבי מספר 49/2024

הודעה על משרה פנויה כדלהלן:

תואר המשרה:

סגן/ית מנהלת מוקד רישום ושירות לקוחות

תיאור התפקיד:

- ניהול וליווי מקצועי של עובדי המוקד - ראשי צוותים ונציגי שירות ומכירות.
- ניהול הידע המקצועי, ניהול מדדי איכות ושירות ומכירות ומעקב אחרי עמידה ביעדים.
- הדרכה וחניכת עובדים חדשים.
- קביעת יעדים ובניית מדדים לבדיקתם.
- ניהול מעקב מדידה וסקרי שביעות רצון לקוחות.
- שילוב מספר עולמות תוכן - שירות, כספים ומכירות.
- עבודה בשיתוף פעולה עם מנהלי מחלקות בחברה ומחוצה לה.

תנאי סף:

השכלה:

- השכלה אקדמאית מלאה, בוגר/ת תואר ראשון ממוסד מוכר ע"י המועצה להשכלה גבוהה – חובה.

ניסיון מקצועי:

- ניסיון מקצועי מוכח של 3 שנים לפחות בעבודה במוקד שירות לקוחות - חובה.
- ניסיון בכתיבת תכניות עבודה הכוללות מדדי איכות ומדידת ביצועים ועמידה ביעדים - חובה.
- עברית ברמת שפת אם - חובה.
- ניסיון בעבודה עם גופים מוניציפליים - יתרון.

דרישות נוספות:

- כושר ביטוי מצוין בכתב ובעל פה.
- יכולת עבודה בתנאי לחץ ובסביבה מרובת משימות.
- גמישות בשעות העבודה ונכונות לעבודה בשעות לא שגרתיות.
- יחסי אנוש מצוינים, תקשורת בינאישית גבוהה ויכולת עבודה בצוות.
- תודעת שירות גבוהה - ייצוגיות, שירותיות.
- סדר וארגון ברמה גבוהה.
- שליטה מלאה במיומנויות מחשב ויישומי האופיס ברמה גבוהה, בדגש על אקסל.

כפיפות:

מנהלת מוקד רישום ושירות לקוחות

היקף:

100% משרה.

רמת תפקיד:

6 - על פי המתווה שאושר על ידי משרד הפנים.

הערות:

1. מועמד/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 המועמד/ת לצרף תעודה ממוסד ישראלי מוכר להשכלה גבוהה, או אישור שקילות תואר מהגוף להערכת תארים אקדמיים מחו"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 אקדמיים מחו"ל, לרבות נציבות שירות המדינה.
4. **קורות חיים, בצירוף המלצות, אישורי העסקה ותעודות המעידים על דרישות החובה וההשכלה** הרשומים לעיל, ניתן להגיש עד ליום חמישי, ד' אב תשפ"ד, 8/8/2024 בשעה 16:00 בדיוק, באמצעות הקישור הר"מ:

[RF=5&FC=15726&https://www.jobbing.co.il/jtest1/linkgen?OI=162](https://www.jobbing.co.il/jtest1/linkgen?OI=162&RF=5&FC=15726)