

**מכרז פומבי מספר 49/2024 - עדכון**

**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 שירות 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:**

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

**ניסיון מקצועי:**

- ניסיון מקצועי מוכח של 3 שנים לפחות בעבודה במוקד שירות לקוחות - חובה.
- ניסיון בכתבת 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 יום חמישי, ט' אלול תשפ"ד, 12/9/2024 בשעה 16:00, באמצעות הקישור:

[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)