

מכרז פומבי מספר 07/2025

הודעה על משרה פנויה כדלהלן:

תואר המשרה:

מנהל/ת צוות מוקד רישום ושירות לקוחות

תיאור התפקיד:

- ניהול וליווי מקצועי של עובדי המוקד, מנהלי משמרת ונציגי השירות והמכירות.
- ניהול הידע המקצועי, ניהול מדדי איכות שירות ומכירות ומעקב אחרי עמידה ביעדים.
- הדרכה וחניכה של עובדים חדשים.
- קביעת יעדים ובניית מדדים לבדיקתם.
- הכנת והפצת דו"חות לניהול מעקב ובקרה, אחר פעילות המוקד והיחידות מקבלות השירות.
- ניהול מעקב מדידה וסקרי שביעות רצון לקוחות.
- שילוב מספר עולמות תוכן - שירות, כספים ומכירות.
- עבודה בשיתוף פעולה עם מנהלי מחלקות בחברה ומחוצה לה.
- ביצוע משימות נוספות, בהתאם לדרישת הממונה.

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 שנה לפחות בניהול צוות ברמה האישית ומקצועית במוקד שירות לקוחות - חובה.
- ניסיון בכתבת תכניות עבודה הכוללות מדדי איכות ומדידת ביצועים ועמידה ביעדים - חובה.
- ניסיון בעבודה עם גופים מוניציפליים - יתרון.

דרישות נוספות:

- יכולת ביטוי וניסוח ברמה גבוהה (דיבור/קריאה/כתיבה) בעברית.
- יכולת עבודה בתנאי לחץ ובסביבה מרובת משימות.
- גמישות בשעות העבודה ונכונות לעבודה במשמרות ובשעות לא שגרתיות.
- יכולת ניהול, הובלה והנעת צוות עובדים.
- תודעת שירות גבוהה, אדיבות ויחסני אנוש מצוינים.
- סדר וארגון ברמה גבוהה.
- שליטה מלאה ביישומי ה- Office - חובה.

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, ו' אדר תשפ"ה, 6/3/2025, בשעה 16:00 באמצעות הקישור:

[RF=5&FC=18959&https://www.jobbing.co.il/jtest1/linkgen?OI=162](https://www.jobbing.co.il/jtest1/linkgen?OI=162&RF=5&FC=18959)