

אסתר אליהו

עיר: ירושלים

טלפון: 058-7417417  
מייל: [ESTER@GMAIL.COM](mailto:ESTER@GMAIL.COM)

תאריך לידה: 1.1.1988

*מעל 10 שנות ניסיון בשירות לקוחות כולל תפקידים ניהוליים.   
בעלת משמעת בעבודה, יכולת תפקוד תחת לחץ, יחסים אנוש מעולים עם לקוחות, מקצועיות ויעילות.*

**ניסיון תעסוקתי**

**סגנית מנהלת מערך שירות הלקוחות, 2016- היום**

**רשת קמעונאית בפריסה ארצית**

* ביצוע שיחות מנהל.
* ביצוע הדרכות והאזנות לנציגים במוקד.
* מתן תמיכה בתקלות אינטרנט.
* ניהול קשרים עם לקוחות עם דגש על שביעות רצון לקוח ויעילות.
* קשר רציף עם סניפי הרשת ומנהלי איזור.
* הנפקת דוחות חודשים על סניפי הרשת (מכירות ,משובים, תלונות).

**נציגת הזמנות ואחראית תחזוקת עמוד הפייסבוק של החברה, 2013- 2016   
אלמר יבואן מותג נעליים**

* סביבה דינאמית, עבודה תחת לחץ, הן מצד ספקים והן מצד לקוחות.
* פתירת בעיות בזמן אמת.
* ניהול קשרים עם לקוחות עם דגש על שביעות רצון לקוח ויעילות.
* תיעוד עסקאות תוך הקפדה על פרטים וסדר.
* תיעוד בעזרת מערכת Priority ומסמכים.

**נציגת שירות לקוחות וגבייה, 2012 – 2013**

**שרוניות- תאגיד המים של עיריית נווה ביאליק**

* פתיחת קריאות לטכנאים.
* מתן שירות טלפוני לתושבי העיר.
* הכנת דוחות.

**נציגת שירות לקוחות בכירה ואחראית הדרכה והכשרת עובדים, 2007 – 2012**

**חברת שירותי סטרימינג**

* מענה ללקוחות ופתרון בעיות בזמן אמת.
* תיעוד בעזרת מערכת ERP.
* ניהול הכשרת עובדים, הכנת תוכן לקורס הכשרה לעובדים חדשים.
* קשרי לקוחות עם דגש על יעילות וסגירת נושאים לטיפול, לשביעות רצון הלקוחות.
* הכרות מפורטת של צורכי קבוצת לקוחות ספציפית.

**השכלה**

2006-תעודת בגרות מלאה, אורט הבונים, ר"ג.

**שפות**

עברית – שפת אם

אנגלית – שליטה מלאה

**שליטה מלאה באופיס. עבודה על מערכות פריורטי, crm וsap**