



דרוש/ה **אחראי/ת משמרת** **מרכז ייעוץ והרשמה**

מה אנחנו מחפשים?

אישיות: אסרטיביות, יוזם/ת, רותם/ת, אחראי/ת, בעל/ת חשיבה יצירתית ויכולת להניע אנשים לעמידה ביעדים.
ניסיון: ניסיון מוכח בתפקיד דומה במוקדים, עם דגש על ניהול משמרות, הובלת צוותים והשגת תוצאות.
כישורים: הבנה מעמיקה של מספרים ויכולת ניתוח נתונים, כישורי תקשורת מצוינים ויכולת עבודה עצמאית.

תיאור תפקיד:

1. ניהול משמרת ותפעול שוטף:
 - ניהול המשמרת והובלת הצוות לעמידה ביעדים (מכירות, שירות, איכות וזמינות) כולל יישום ואכיפת מדיניות ונהלים של המוקד במהלך המשמרת והכנה ובקרה על סידור העבודה.
 - מעקב אחר ביצועי המשמרת בזמן אמת באמצעות דוחות ובקרה על מערכות CRM.
 - פתרון בעיות בזמן אמת תוך שמירה על שגרה תפעולית תקינה במוקד.
 - העברת תדריך בוקר כולל עדכון שוטף של צוות העובדים בנוגע להנחיות או שינויים בפעילות.
2. הובלה והנעת העובדים:
 - זיהוי פערים תפעוליים ונקודות לשיפור אצל הנציגים במהלך העבודה.
 - מתן משוב לנציגים על ביצועיהם תוך עידוד למוטיבציה ושיפור מתמיד.
3. שירות ומכירות:
 - סיוע לנציגים בניהול שיחות מורכבות ופתרון בעיות חריגות.
 - שמירה על רמת זמינות גבוהה ושביעות רצון הלקוחות.
 - הובלה והשתתפות בפעילויות שמטרתן שיפור הישגים מכירתיים.
4. תפעול מערכת ודוחות:
 - מעקב אחרי יעדי המוקד והפקת דוחות ביצועים לפי הצורך.
 - ניתוח נתונים והצעת שיפורים לתהליכים קיימים על בסיס הממצאים.
 - בקרה על זמני עבודה של הצוות במשמרת כולל הפסקות.
5. תקשורת פנים ארגונית:
 - דיווח שוטף להנהלת המוקד על מהלך המשמרת, כולל תקלות, אתגרים וביצועי הצוות.
6. תכנון והיערכות:
 - תכנון וארגון המשמרת מראש, כולל היערכות למשמרות עמוסות.
 - הקצאת משימות לנציגים ווידוא זמינות כוח אדם והתאמת הצוות לצרכי המשמרת.
7. ניהול ביצועים:
 - מעקב אחר מדדי ביצועים (KPI) וביצועי הצוות במהלך המשמרת.
 - מתן משוב מיידי לצוות כדי לשפר ביצועים ולפתור בעיות.
8. טיפול בבעיות ופתרון אתגרים:
 - טיפול בבעיות מיידיות שעולות במהלך המשמרת.
 - ניהול אתגרים עם מועמדים/מתעניינים באופן מיידי.
9. ניהול משאבים:
 - ניהול כוח אדם במשמרת והעברת בקשות לתגבור במידת הצורך.



10. אסטרטגיות שימור :
 - יישום אסטרטגיות שימור להפחתת נטישת לקוחות ולקוחות מתעניינים.
11. הכנה וסגירת המשמרת :
 - הכנת דוח סיכום משמרת הכולל כמות לידים שנכנסו, כמות לידים שטופלו, סטטוס הלידים.
12. ניהול איכות :
 - שמירה על איכות השירות ומענה לסטנדרטים שנקבעו.
13. הערכת ביצועים אישיים וצוותיים :
 - מעקב אחר ביצועים אישיים וצוותיים.

דרישות תפקיד :

- א. תואר אקדמי – יתרון.
- ב. ניסיון משמעותי במוקדים טלפוניים (בדגש על שירות ומכירה).
- ג. יכולת ניהול, מעקב ובקרה.
- ד. יכולות הדרכה וחניכה.
- ה. יכולות ניהול תהליכים ועמידה ביעדים.
- ו. תקשורת בין אישית ברמה גבוהה.
- ז. יכולת פתרון בעיות.

היקף: 100% משרה בחוזה אישי כולל.

הגשת מועמדות תיעשה דרך אתר האוניברסיטה יש להיכנס לקישור הבא:

<http://in.bgu.ac.il/hr/Pages/Wanted.aspx>

אוניברסיטת בן-גוריון בנגב פועלת לגיוון תעסוקתי ומעודדת הגשת מועמדויות למכרזים מקרב כלל האוכלוסיות בישראל, בהן גם האוכלוסייה הערבית, החברה החרדית ומקרב יוצאי אתיופיה.
האוניברסיטה פועלת גם לשילובם של עובדים עם מוגבלות, ולמתן ייצוג הולם לעובדים עם מוגבלות בקרב עובדיה.
جامعة بن غوريون في النقب تعمل على التنوع المهني والتشغيل. تشجع تقديم طلبات المناقصات من قبل جميع السكان في إسرائيل, بما في ذلك السكان العرب, المجتمع الممتدين, والمجتمع الإثيوبي.
الجامعة تعمل أيضا على دمج الموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة, وتوفير التمثيل المناسب للموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة, امام موظفيها.
יוזמנו לראיון רק המועמדים בעלי ההתאמה הגבוהה ביותר לדרישות התפקיד.