

נועה מזרחי

נציגת שירות לקוחות

חיפה | 053-1234567 | noa.mizrahi@email.com

ניסיון תעסוקתי

2022 – היום

נציגת שירות בכירה · חברת ביטוח, חיפה

- שמרתי על ציון שביעות רצון לקוחות (CSAT) של 4.7 מתוך 5 לאורך שנתיים רצופות.
- פתרתי 85% מהפניות כבר בשיחה הראשונה, לעומת ממוצע צוותי של 68%.
- כתבתי 30 מסמכי מענה למאגר הידע הפנימי שקיצרו את זמן הטיפול הממוצע ב-20%.

2022 – 2021

נציגת מוקד שירות · חברת סלולר, חיפה

- טיפלתי בממוצע ב-70 פניות ביום בערוצי טלפון, צ'אט ודוא"ל.
- נבחרתי לנציגת החודש פעמיים על בסיס משוב לקוחות.

שירות צבאי

2021 – 2019

מש"קית תנאי שירות · צה"ל

- ליווי פרטני של כ-150 חיילים; טיפול בכ-20 פניות רווחה בשבוע מול גורמי צבא ואזרחות.

השכלה

2021

בגרות מלאה + קורס נציגי שירות מוסמכים · מכללת הטכניון להמשך

כישורים וכלים

Excel · Salesforce Service Cloud · Zendesk · הקלדה עיוורת עברית/אנגלית

שפות

עברית — שפת אם · אנגלית — רמה טובה · רוסית — רמה בינונית