

מכרז מספר : 98645 פומבי

מס' המשרה : 80049805

תואר המשרה : מרכז/ת בכיר/ה (ניהול לקוחות) 1 - משרות.

היחידה : אגף שירות ותמיכה בצרכנים

המקום : תל אביב - יפו

המשרד : המרכז למיפוי ישראל

הדרגה : דרגה 39 - 41 דירוג 11 מח"ר.

חלקיות : 100 אחוז

טווח שכר : ייקבע בהמשך

תאור התפקיד :

מתן חווית לקוח טובה בסטנדרטים גבוהים ללקוחות שבתחום טיפולו. ניהול קשרי הלקוחות שבטיפולו כנציגם בארגון לכל בקשה וצורך, קישור הלקוחות עם בעלי תפקידים אחרים בארגון ומעקב וליווי עד השלמת הטיפול. ייזום קשר רציף וקבוע עם הלקוחות כולל ביקורים ומיסוד קשר עם אנשי מפתח, ועדכון שוטף של תיקי הלקוחות ביצוע הדרכות ורענונים ועדכון יזום ללקוחות בחידושים ומשאבים של מפ"י, הקמה תחזוק וניהול קהילות לקוחות במדיה דיגיטלית ורשתות חברתיות, ארגון כנסי לקוחות, השתתפות בועדות בינמשרדיות, הכנת ומסמכים מקצועיים, עריכה והפצה של פרסומים ודפי מידע מקצועיים. תפעול ועדכון מערכי מדידה שונים וממוחשבים הנדרשים למעקב אחר ניהול הפניות. ביצוע סקרי שביעות רצון שוטפים ושנתיים, כמותניים ואיכותניים. ביצוע הפקת לקחים מאירועי שירות, ריכוז הצעות לשיפור שירות, יעול תהליכים וממשקים עם הלקוחות הפצה ומכירה של מידע דיגיטלי לכלל סוגי הלקוחות ביצוע מטלות נוספות בהתאם לצורך ודרישת הממונה דרישות המשרה:

++++דרישות סף:

השכלה:

בעל השכלה אקדמית תואר ראשון:

נסיון:

לבעלי תואר ראשון - 3 שנות נסיון בתחום שירות לקוחות

לבעלי תואר שני - 2 שנות נסיון בתחום שירות לקוחות.

מתוך כלל שנות הנסיון נדרש שנה לפחות בשיווק או במתן שירות ללקוחות או ניהול לקוחות, או בפיתוח מערכות, או בהדרכה, באחד התחומים מבין אלו : מידע

מבוסס מיקום, מדידות, גאוגרפיה, מיפוי ומערכות מידע גיאוגרפי, גיאואינפורמציה, גיאודזיה, קדסטר
++++ נתונים נוספים ורצויים:

רצוי בגאואינפורמציה, או גאוגרפיה או כלכלה או מנהל עסקים.

כושר הבעה גבוה בעפ ובכתב בשפה העברית ברמה גבוהה שירותיות ויחסי אנוש טובים יכולת עבודה בצוות

יכולת הנעת ממשקי עבודה ותהליכים בניהול מטריציוני הכרות עם תוכנות גיאוגרפיות שליטה בגליונות אלקטרוניים וכלי מחשוב כגון office

הערות:

בהתאם לחוק ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, התשע"ג - 2012, ובתיאום בין נציבות שירות המדינה לבין הארגון היציג של הסתדרות ההנדסאים והטכנאים, הנדסאית או טכנאית/מוסמכת, הרשומה בפנקס ההנדסאים והטכנאים המוסמכים, רשאית להתמודד במכרזים דירוג האקדמאים בהם נקבעה דרישה להשכלה אקדמית כללית.

בעלי תעודת הנדסאי או טכנאי מוסמך אשר ייבחרו למשרה ידורגו בדירוג המנהלי. עובדים מתוך שירות המדינה אשר דורגו זה מכבר בדירוג ההנדסאים או הטכנאים רשאים יהיו לשמר דירוג זה.

הערות:

כל מקום בו מפורט תאור התפקיד בלשון זכר, הכוונה גם ללשון נקבה וכן להפך מועמדים למשרה זו עשויים להיבחן במבחני כישורים כלליים והתנהגותיים. ראה/י הסברים והנחיות למועמדים שייבחנו.

עובד מדינה המגיש מועמדות למכרז פומבי יצרף לבקשה שתי הערכות עובד תקופתיות של השנתיים האחרונות.

במידה שלא בוצעו הערכות עובד יש לצרף אישור על כך מאגף משאבי אנוש במשרד.

בהתאם להחלטת הממשלה על העברת היחידות הארציות של הממשלה לירושלים מתוכננות כל יחידות המרכז למיפוי ישראל לעבור לירושלים במהלך השנים הקרובות.

המכרז פורסם ביום: ג' בסיון, תשפ"ב (02/06/2022)

היום האחרון להגשת בקשות למכרז זה הוא: יב' בסיון, תשפ"ב (11/06/2022)

בקשות למכרז זה יש להגיש באמצעות מערכת הגיוס האלקטרונית (הגשת מועמדות שאינה מקוונת תתאפשר במקרים חריגים ובהתאם לכללים שנקבעו-במקרה זה יש להגיש המועמדות והטפסים הנלווים למשרד הרלוונטי).

על המועמדים המגישים בקשה יש למלא את טופס "שאלון המועמד" המקוון ולצרף תעודות השכלה ממוסד להשכלה גבוהה המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או המקביל לה בארץ בה נרכש ואושר כשקול לתואר מהתארים האקדמיים הנהוגים בישראל על ידי האגף להערכת תארים מחו"ל, כל זאת על פי דרישות ההשכלה הנדרשות במכרז.

בנוסף יש להמציא העתקים מאושרים ומסמכים הדרושים לאימות הפרטים שנרשמו בטופס "שאלון המועמד" המקוון, כולל אישורי העסקה ממקומות עבודה קודמים הרלוונטיים לתפקיד המבוקש תוך ציון של היקף המשרה ותיאור תמציתי של תוכן התפקיד וכן על כל עניין הקשור בהתאמה למשרה.

במידה ונשלחה דרישה להמצאת מסמכים נוספים הרי שהמועמדות תיבדק רק אם יתקבלו המסמכים תוך 5 ימים מתאריך הוצאת המכתב ובו בקשה להשלמת מסמכים חסרים, אחרת תראה המועמדות כמבוטלת.

בקשות שתגענה לאחר התאריך האמור לא תובאנה בחשבון.

במידה ותוך שבועיים מהמועד האחרון להגשת מועמדות לא קבלת הודעה על המשך ההליכים במכרז עליך לפנות למרכז השירות האינטרנטי באמצעות מערכת הגיוס האלקטרונית.