



## מכרז מס' 1/2014

### דרושה: מנהלת/ שירות, צרכנות וגביה

#### הגדרת התפקיד:

- אחריות על מערך קבלת הקהל בכלל סניפי התאגיד.
- אחראי על וידוא הפקת חשבונות בזמן בכל סניפי התאגיד וטיפול בבעיות המתעוררות בתהליך.
- אחראי על בקרת איכות השירות בכלל הסניפים בתאגיד ואיש קשר בין מנהלי הסניפים לבין הנהלת התאגיד.
- אחראי על סיפוק כל צרכיהם של סניפי התאגיד בנושא אחזקה ותפעול (ציוד משרדי, מחשב ותקלות).
- אחראי על הפקת דוחות מעקב בנושא הגביה של הסניפים והעברתם לסמנכ"ל הכספים.
- ערכאה עליונה בתחום השירות והגביה בתאגיד (מתן למענה לבעיות ושאלות של הלקוחות) בטרם הופכות לתלונה על איכות השירות בפניות הציבור.
- אחראי על תחום הבקרה וניתוח הפניות (ע"פ הדרישות של אמות המידה) תוך התייעלות מתמדת באיכות השירות ועליה באחוזי הגביה (כולל ביקורים בכלל הסניפים וידוא עמידה בנהלים-בחינת מסמכים, תקינות הפעולות שבוצעו וכו').
- אחראי על בקרת איכות השירות הטלפוני (סקרי שביעות רצון, הדרכה מקצועית של הנציגים הטלפוניים וכו').

#### דרישות התפקיד:

- ניסיון בתחום שירות לקוחות (עדיפות לתחום המים).
- ניסיון בתחום הגבייה.
- ניסיון בניהול צוות (10 עובדים ומעלה).
- השכלה:
- - אקדמאית (תואר ראשון באחד התחומים: כלכלה, מדעי החברה/הרוח, משפטים).
- שליטה בתוכנת office
- הכרת מערכות מחשב וגביה עירוניים.
- נכונות לעבודה מחוץ לשעות הפעילות הרגילות.
- בעלת יחסי אנוש טובים ותודעת שירות גבוהה.
- עברית ברמת שפת אם – קריאה וכתובה
- בעלת רישיון נהיגה

קורות חיים ותעודות רלוונטיות יש לשלוח בדוא"ל: [jobs@mei-shikma.co.il](mailto:jobs@mei-shikma.co.il) עד לתאריך 20.2.2014. ולציין עבור מכרז מס' 1/2014 משרת מנהלת/ שירות, צרכנות וגביה.

- התאגיד שומר לעצמו את הזכות לזמן לראיונות מועמדים שיראו לו מתאימים.
- תנאי ההעסקה יקבעו בהתאם למסגרת המאושרת ע"י הממונה על תאגידי המים והביוב והממונה על השכר במשרד האוצר ויעוגנו בחוזה אישי.
- מובהר בזאת כי החברה רשאית שלא להתקשר עם אף אחד מהמועמדים.

