***קורות חיים***

***שם:*** גבורגיאן ארפינה
***תאריך לידה:*** 28.01.1995

***כתובת:*** עגנון 3, פתח תקווה

***טלפון:*** 0524338494

***e-mail:*** Arpina16@gmail.com
***ת.ז:*** 321880304

 ***השכלה:***
12 שנות לימוד- בגרות מלאה.

***ניסיון תעסוקתי:***

**1**. ***המקום:*** משרדי Gett Taxi רמת החייל תל אביב.
משך העבודה: ספטמבר 2017 ועד היום.

***פירוט התפקיד:*** נציגה בצוות "מומחי השירות". התפקיד כולל מתן שירות ללקוחות  ולנהגים המשתמשים באפליקציה. במסגרת התפקיד נדרש ממני לתת שירות מידי הן בזמן נסיעה פעילה והן בדיעבד לשני הצדדים. התפקיד כולל תפעול ואופרציית נסיעות בזמן אמת, זיכויים ותפעול פיננסי, התמצאות במערכות הפנימיות והשונות בחברה, פתרון בעיות יעיל ומהיר יחד עם שמירת הסטנדרט של החברה למתן שירות אדיב ונעים לכלל המשתמשים. נדרש ממני להפעיל שיקול דעת מול מגוון סיטואציות ומקרים שונים ולתפקד באופן מקצועי וענייני תחת לחץ.

**2**. ***המקום:*** מלון שרתון תל אביב.
***משך העבודה:*** יולי 2016 עד ספטמבר 2017

פירוט התפקיד: במסגרת התפקיד כמרכזנית, נדרש ממני להיענות לבקשות האורחים ומתן שירות מקצועי תוך הקפדה על שמירה של נהלי המלון.

התפקיד הצריך תפקוד יעיל תחת לחץ, עמידה בזמנים תוך שמירה על יחסים בין אישיים מול האורחים וניסיון רחב במתן שירות מידי, יעיל ואדיב מול כלל האורחים מהארץ ומחו"ל.

3. המקום: משרדי בזק בינלאומי, יכין סנטר פתח תקווה.

משך העבודה: 5 חודשים.

פירוט התפקיד: במסגרת העבודה בחברת האינטרנט "בזק בינלאומי" תפקידי היה נציגת שימור לקוחות.

תפקיד זה דרש ממני מהמנויות של מכירה, סבלנות, הבנת הלקוח וסובלנות.

עיקר התפקיד היה להבין את מצוקתו של הלקוח, מדוע רוצה להפסיק את שירות החברה ולמצוא פתרון לבעייתו ובכך לשמר אותו בחברה. תפקיד זה דרש רגישות למצב והבנת מצבים במהירות האפשרית.

תפקיד שהקנה לי ניסיון גדול במכירות ובשירות לקוחות טלפוניים.

***שירות לאומי*
*משך השירות:*** מאי 2014 עד מאי 2015.

מזכירה+ סייעת אחיות במחלקת טיפול נמרץ לב ילדים בבית חולים תל השומר.

משך השירות: שנה.

פירוט התפקיד: התפקיד דרש התמודדות עם מצבי לחץ שונים. במקביל לעבודת המזכירות סייעתי לאחיות והרופאים בטיפול הנמרץ. היה עליי לנהל את משימותיי השונות ולקבל בעצמי החלטות בהתאם למתרחש במחלקה ברגע הנתון ולהפעיל שיקול דעת מתאים ונכון לסיטואציה.
התפקיד דרש ממני אמפתיה ויכולות חברתיות גבוהות במתן המענה למטופלים ולהוריהם יחד עם השקעה בזמן האיכות עמם בזמן ההחלמה וההתאוששות.

***שפות***: ארמנית

אנגלית (רמת כתיבה גבוהה, רמת דיבור גבוהה מאוד).

רוסית (בסיסית).

***ידע* *במחשבים***:  ידע בסיסי ב Word ובExel