

Khaled Ahmed Al Mojem

Riyadh - Kingdom of Saudi Arabia - 0563404031
Khaled.alomjem@gmail.com

A leader professional with over 10 years of experience in the fields of Customer Experience strategies, measurements, analytics & complaints, Customer care, business process management and operational excellence. Exhibit excellent strategic skills. Driven by Data and results oriented, target & objectives achievement, focused with profound leadership & management skills.

EXPERIENCE

- **Sep 2021 – Present.**

Customer care Manager – DAAM Broker Insurance Company.

- Prioritize customers and conductors.
- Performance measurement engine, work and customers.
- Developing and clarifying customer service strategy and clients.
- Develop a plan for customers in order to reward.
- Developing and defining the tasks of the system that it seeks to implement and clarifying them to the higher employees.

- **Aug 2020 – Aug 2021.**

Business development Manager – Waseet logistic Services Company.

- Clearly defining goals and defining actions for development and business improvement.
- Understand customer needs and select appropriate products and services.
- Preparing and implementing strategic plans.
- Identifying new business opportunities.
- Communicate with the financial team and organize work with the business development, sales and marketing management team.

- **Mar 2019 – Jul 2020.**

Customer Complaints Supervisor – Medgulf Cooperative Insurance and Reinsurance Company.

- Dealing with complaints from the Saudi Central Bank (Sama Cares) and resolving them with the company's departments.
- Dealing with internal customer complaints, resolving them and responding on the same day.
- Solutions with ideas and development in the mechanism of working with the internal departments to avoid violations and the few complaints.

- **Jan 2016 – Feb 2019.**

Customer relations Supervisor – Medgulf Cooperative Insurance and Reinsurance Company.

- Follow up the service with the client.
- Visiting the client's location and ensuring that he is served without the need for him to visit the company's location.

- Presenting suggestions to the customer about the services offered by the company.

- **Jan 2015 – Dec 2015.**

Medical Affiliation and Pricing Officer – Medgulf Cooperative Insurance and Reinsurance Company.

- Issuance of insurance policies to clients.
- Pricing of insurance policies for clients.
- Follow up the delivery of insurance policies to clients.

- **Jan 2013 – Dec 2015.**

Business development Officer– Medgulf Cooperative Insurance and Reinsurance Company.

- Develop plans that motivate the customer to continue dealing with the company.
- Reviewing the quality of service provided.
- Meeting with clients to hear their suggestions so that the services provided are developed

EDUCATION

B.S Business Administration, Insurance - King Saud University - 2013

SKILLS

- Project Management
- Team Leadership
- Business Analysis
- Business Administration
- Communication Skills
- Database Administration

CERTIFICATIONS & COURSES

- Professional Certificate in Insurance Fundamentals / Financial Academy / 2018.
- Training certificate in the basics of human resource management / Jeddah International Higher Institute for Training / 2019.
- Training certificate in the Advanced Customer Service Program / El Gouna Training Center / 2017.
- Training certificate in general insurance underwriting / Medgulf Cooperative Insurance and Reinsurance Company / 2016.
- Training certificate in insurance underwriting / Medgulf Cooperative Insurance and Reinsurance Company / 2014.
- Training certificate in money laundering / Saudi Central Bank / 2013.

خالد أحمد المعجم

الرياض - المملكة العربية السعودية - 0563404031
Khaled.alomjem@gmail.com

قائد بخبرة تزيد عن 10 سنوات في مجالات استراتيجيات تجربة العملاء والقياسات والتحليلات وخدمة العملاء وإدارة شكاوى العملاء وإدارة عمليات الأعمال والتميز التشغيلي. ذو مهارات إستراتيجية ممتازة وتحقيق الأهداف المطلوبة، مع التركيز على مهارات القيادة والإدارة.

الخبرات:

- سبتمبر 2021 – حتى الان .
مدير علاقات العملاء / شركة دعم لوساطة التأمين .
 - وضع خطة لأولويات العملاء والموظفين.
 - محرك قياس الأداء للنظام وللعمل والعملاء.
 - تطوير استراتيجية خدمة العملاء وتوضيحها للموظفين والعملاء.
 - وضع خطة لتنظيم احتياجات العملاء من أجل الإنتاجية.
 - تطوير الاستراتيجيات وتحديد مهام المنظومة التي تسعى لتنفيذ هدفها وتوضيحها للموظفين والإدارة العليا.

- أغسطس 2020 – حتى أغسطس 2021.
مدير تطوير الأعمال - شركة وسيط للخدمات اللوجستية.
 - تحديد الأهداف بشكل واضح وتحديد إجراءات التطوير وتحسين الأعمال.
 - فهم احتياجات العملاء وتحديد المنتجات والخدمات المناسبة.
 - إعداد وتنفيذ الخطط الاستراتيجية.
 - تحديد الفرص التجارية الجديدة.
 - التواصل مع الفريق المالي وتنظيم العمل مع فريق إدارة تطوير الأعمال والمبيعات والتسويق .

- مارس 2019 – حتى يوليو 2020:
مشرف الشكاوى (ساما تهتم) - شركة ميدغلف للتأمين التعاوني واعداد التأمين.
 - التعامل مع شكاوى البنك المركزي (ساما تهتم) وحلها مع أقسام الشركة.
 - التعامل مع شكاوى العملاء الداخلية وحلها والرد بنفس اليوم.
 - الحلول بالافكار والتطوير في آلية العمل مع الاقسام الداخلية لتجنب المخالفات والقلّة من الشكاوى.

- يناير 2016 – حتى فبراير 2019.
مشرف علاقات العملاء - شركة ميدغلف للتأمين التعاوني واعداد التأمين.
 - متابعة الخدمة مع العميل .
 - زيارة مقر العميل والتأكد من خدمته دون الحاجة لمراجعته مقر الشركة .
 - تقديم الاقتراحات للعميل بالعروض والخدمات المقدمة من الشركة.

- يناير 2015-ديسمبر 2015
مسؤول الانتساب والتسعير الطبي - شركة ميدغلف للتأمين التعاوني واعدادة التأمين.
- اصدار وثائق التأمين للعملاء.
- تسعير وثائق التأمين للعملاء.
- متابعة تسليم وثائق التأمين للعملاء.

- يناير 2013 – ديسمبر 2014
مسؤول تطوير الأعمال - شركة ميدغلف للتأمين التعاوني واعدادة التأمين.
- وضع خطط تحفز استمرار العميل التعامل مع الشركة.
- مراجعة جودة الخدمة المقدمة.
- الاجتماع مع العملاء لسماع مقترحاتهم حتى يتم تطوير الخدمات المقدمة.

التعليم:

درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال تخصص التأمين - جامعة الملك سعود - 2013.

المهارات

- القدرة العالية على إدارة المشاريع
- القدرة العالية على قيادة فرق العمل
- القدرة العالية على إدارة الأعمال
- القدرة العالية على التواصل والتعامل مع جميع فئات المجتمع
- إدارة قواعد البيانات
- تحليل الأعمال

اللغات:

- اللغة العربية – متقدم.
- اللغة الإنجليزية - متوسط.

الشهادات و الدورات التدريبية:

- شهادة مهنية في أساسيات مبادئ التأمين (IFCE) /الأكاديمية المالية / 2018.
- شهادة تدريبية في أساسيات ادارة الموارد البشرية / معهد جدة الدولي للتدريب / 2019.
- شهادة تدريبية في برنامج خدمة العملاء المتقدم / مركز الجودة للتدريب / 2017.
- شهادة تدريبية في اكتتاب التأمينات العامة / شركة ميدغلف للتأمين التعاوني واعدادة التأمين / 2016.
- شهادة تدريبية في اكتتاب التأمين / شركة ميدغلف للتأمين التعاوني واعدادة التأمين / 2014.
- شهادة تدريبية في غسيل الأموال / البنك المركزي / 2013.