

محمد ناصر الدوسري

البريد الشخصي : Mohd.dosr@gmail.com

رقم التواصل: 0555334877

الهدف :

العمل لدى بيئة عمل محترفة في منظمة لتطوير قدراتي الذاتية ونكون ضمن المساهمين في نمو المنظمة .

التحصيل العلمي:

- حاصل على شهادة الثانوية العامة سنة التخرج 1425-1424هـ.
- حاصل على دبلوم من الكلية التقنية بالرياض بتخصص دعم فني بتقدير جيد بمعدل 3.31 من 5 تاريخ التخرج 2014/3/22 م .

الخبرات العملية :

❖ عملت في شركة اتصال الدولية بمشروع مصرف الراجحي من تاريخ 2006/10 حتى تاريخ 2013/7

في ادارة الهاتف المصرفي بسمى وظيفي موظف خدمة العملاء

1. الرد على اتصالات العملاء على الهاتف المصرفي.
2. الرد على استفسارات العملاء فيما يخص حساباتهم و البطاقات الائتمانية.
3. رفع طلبات اعتراض للعملاء.
4. الاشراف على موظفي قسم البطاقات الائتمانية في الهاتف المصرفي.

❖ مصرف الراجحي من تاريخ 2013/7 الى 2016/01. (رسمي) :

في قسم مراقبة عمليات البطاقات بمركز البطاقات بسمى وظيفي مسئول عمليات التحريات المصرفية

1. مراقبة عمليات البطاقات الائتمانية و بطاقة الصراف الالي.
2. التحقق من العمليات عبر التحقق من عمليات العميل السابقة.
3. الاتصال على العميل و التحقق من العمليات في حال توجب الاتصال.
4. استقبال مراسلات البنوك الخارجية لتحقق من العمليات و الرد استفساراتهم.
5. استقبال اتصالات العملاء على هاتف القسم.
6. استقبال طلبات العملاء الخاصة بالبطاقات التي تم ايقافها من قبل القسم.

❖ بنك البلاد (رسميا) من تاريخ 2016/03 الى 2016/08 (استقطاب من مصرف الراجحي) :

- ❖ بوظيفة مسئول مراقبة العمليات (مشرف)
- ❖ متابعة الحضور والانصراف وشأن الموظفين
- ❖ متابعة التقرير اليومي للعمليات وعدد البطاقات المستخدمة خارجيا .
- ❖ مراقبة عمليات البطاقات الائتمانية و بطاقة الصراف الالي.
- ❖ التحقق من العمليات عبر التحقق من عمليات العميل السابقة.

- ❖ الاتصال على العميل و التحقق من العمليات في حال توجب الاتصال.
- ❖ استقبال مراسلات البنوك الخارجية لتحقيق من العمليات و الرد استفساراتهم.

❖ بنك البلاد من تاريخ 2016/08 الى 2018/02 (مسنول المطالبات الدولية) Chargeback :

- ❖ استقبال المطالبات عن طريق وحدة الاتصال (هاتف , بريد , موقع البلاد , تواصل الاجتماعي)
- ❖ فرز شكاوى المطالبات (سحب نقدي , نقاط بيع , مشتريات إنترنت)
- ❖ تحليل الشكاوى والعمل عليها حسب نوع شكاوى العميل وتحليلها .
- ❖ رفع المطالبات بنظام الفيزا الدولية ونظام الداخلي لبنك البلاد .
- ❖ استقبال رد المطالبات من البنوك الخارجية والمحلية بقبول المطالبة او رفضها .
- ❖ التحليل بالمستندات المرفقة في حال رفض المطالبة من قبل البنوك الخارجية والتأكد ان البنوك الخارجية لها احقية في خصم المبلغ او مواصلة الاعتراض .
- ❖ اغلاق الطلبات عن طريق نظام البنك الداخلي

❖ بنك البلاد من تاريخ 2018/02 الى الآن (كبير مسنولي المطالبات المحلية) :

- ❖ عملها بنفس المطالبات الدولية ولكن تعاملها مع البنوك المحلية والخليجية
- ❖ تسوية مبالغ المطالبات المحلية مع وحدة التسويات والعمل على ملفات مؤسسة النقد للمدفوعات
- ❖ قائد فريق المطالبات (مكلف) منذ تاريخ 2020/02 إلى الآن .

دورات تدريبية:

1. دورة تدريبية في (مهارات الاتصال الفعال)
2. دورة تدريبية في (المحافظة والاستفادة من خدمة العملاء)
3. دورة تدريبية في (استراتيجيات الخدمة المتفوقة)
4. دورة تدريبية في (الدافع الذاتي وإدارة الإجهاد الإيجابي)
5. حاصل تكريم الموظف المثالي الشهري (المركز الثالث) 08 / 2012
6. دورة تدريبية أخرى تكميله (مهارات الذكاء العاطفي)

- الحصول على دورات عن طريق موقع : English Place Academy [/ https://englishplace.net/](https://englishplace.net/)

-1 Introductory Level Course

-2 Vocabulary course for beginners

-3 Level 1 Course

-4 Level Two

-5 Level Three (تحت التطوير) .