

قدرات تنظيمية عالية أبحث بجد عن وظيفة ريادية لاكتساب خبرات عملية في مجال خدمة العملاء

## المؤهلات الأكاديمية

01-2016 ← 04-2013  
جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن  
دبلوم علوم إدارية مسار التسويق والمبيعات

## الخبرات العملية

02-2019 ← 08-2018  
مهارة للموارد البشرية  
إخصائي خدمة عملاء  
الرد على المكالمات واستقبال الشكاوى والطلبات

01-2020 ← 02-2019  
مهارة للموارد البشرية  
مشرفة مركز اتصال  
الإشراف على موظفي الفترة وتقليل معدل المكالمات المفقودة  
كتابة تقارير يومية عن المكالمات , اعداد جداول العمل ومتابعة الحضور والانصراف للموظفين  
التواصل مع العملاء عند عدم حل شكاويهم من قبل موظفي الفترة  
مهارة للموارد البشرية  
تدريب الموظفين الجدد

06-2021 ← 01-2020  
مهارة للموارد البشرية  
إخصائي تواصل اجتماعي  
إدارة مواقع التواصل الإجتماعي وخدمة العملاء من خلال القنوات الرقمية ( تويتر , انستغرام , لايف شات , ايميل )  
متابعة الرسائل والرد عليها  
رفع الطلبات والشكاوى بالنظام , متابعة حلها

## SKILLS

- ✓ سلوك وظيفي ومهارات اتصال معهد الخليج
- ✓ لغة انجليزية بمعهد العالمية
- ✓ دورة حاسب الي بمعهد العالمية
- ✓ كشف التزييف والتزوير معهد اوامر المعرفة
- ✓ البرنامج التأهيلي وقواعد السلوك المهني لموظفين بنك الراجحي

## المهارات التقنية

- مايكروسوفت اوتلوك ○○○●●●●●
- اوفيس مايكروسوفت ●●●●●●●●
- اوفيس مايكروسوفت ورد ●●●●●●●●
- اوفيس مايكروسوفت word ○○○●●●●●

## المهارات الشخصية

- ✓ ادارة الوقت
- ✓ مهارات التواصل والتفاوض وحل المشاكل.
- ✓ مهارات التحليل واتخاذ القرار.
- ✓ الاهتمام بالتفاصيل وقدرات تنظيمية عالية.
- ✓ إدارة المهام ومهارات حل المشاكل.
- ✓ القدرة على العمل بشكل منفرد او ضمن فريق عمل

## اللغات

الانكليزية



العربية

