

الهدف الوظيفي

- امتلك مهارات التواصل الفعال والإيجابي مع العملاء والمسؤولين والموظفين , القدرة على الإقناع , وفهم أدوات وخدمات المستخدمين والفئات المستهدفة, ووضع أفضل خطط تعامل مع العملاء والموظفين بمختلف اهتماماتهم, ولدي تميز ولدي قدرتي على تطوير قطاع خدمات العملاء والمبيعات لتكون عامل مساهم في تعزيز أرباح الشركة وأن أبدل أقصى جهد للوصول لافضل المراكز واعلى المستويات من خلال تشغيل مهاراتي وطاقتي في عملي وأن أصل إلى هدفي والمكانة التي اطمح الوصول إليها - حققت خلال مدة 11 سنة خبرة علاقات واسعة مع عدد كبير من العملاء والمسؤولين , في عدد كبير من الشركات البنزولية والحكومية والخاصة والبنكية

المؤهلات الأكاديمية

الكلية التقنية ببنبع
دبلوم حاسب دعم فني

2011 ← 2013

الخبرات العملية

01-2023 ← حتى الآن

بنك الرياض

مسؤول تنفيذي ومتابعة - مكتب الرئيس التنفيذي

مدفوع بالنتائج | خبرة في إدارة المشاريع | التخطيط الاستراتيجي | تحسين العمليات | بناء العلاقات | شغوف بتقديم التميز | مسؤول تنفيذي ومتابعة استباقي | خلفية إدارة الأعمال | مهارات تحليلية قوية | خبرة متميزة ومكرسة لتحقيق أهداف العمل

03-2022 ← 12-2022

بنك الرياض

مسؤول خدمة العملاء

التعامل مع احتياجات العملاء وبيع منتجات وخدمات البنك مع ضمان جودة الخدمات المصرفية المقدمة ومشاركة فريق العمل لتحقيق الأهداف وخدمة العملاء مع الالتزام بالسياسات والإجراءات.

المسؤوليات الرئيسية:

• اغتنام فرص بيع منتجات البنك للعملاء وتوجيههم إلى مصدر تلقي الخدمة المطلوبة.

• الاهتمام بمشاكل العملاء واستفساراتهم المتعلقة بخدمات ومنتجات البنك.

• تقوية العلاقات مع العملاء والتفاعل مع احتياجاتهم ومتطلباتهم

• شرح المعلومات حول السياسات والإجراءات المتبعة في البنك للمنتج ذي الصلة وتسهيل فهمه للعملاء.

• المحافظة على مستوى من الوعي المهني عند التعامل مع العملاء بناءً على دليل السياسات والإجراءات.

• إظهار التعاون والالتزام والعمل الجماعي ومساعدة الموظفين الآخرين.

• الانضباط - المرونة والامتثال عند تعيين أي مهام حسب الحاجة.

• الدافع الذاتي لتطوير الذات والتعلم.

• اشارك مع زملاء العمل الآخرين طرق حل المشكلات والمواقف الأكثر شيوعًا.

• تخطيط وتنظيم المسؤوليات والمهام الخاصة بالفرع.

• الالتزام والحفاظ على مستوى عالٍ من فهم القواعد واللوائح والتعليمات ومعايير المطابقة الداخلية.

• إدخال معاملات العميل في نظام البنك

• الاحتفاظ بوثائق / ملفات العملاء وفرزها حسب السياسات والإجراءات المتبعة في البنك

• مراقبة دفاتر الشيكات وبطاقات الخصم أو الائتمان في العهدة.

• إقامة اتصالات مع الإدارات الأخرى داخل البنك لتقليل استفسارات العملاء.

• التطبيق الفعال للدخول في العمليات المالية بدقة وسرعة وفقاً للسياسات والإجراءات المعتمدة.

• فتح الحسابات وإصدار البطاقات البنكية

• طلب تمويل شخصي وعقاري وبطاقات فيزا للعميل

• إصدار الشيكات.

03-2022 ← 11-2012

شركة الجريسي بيت الرياض

عملت خلال هذه الفترة ممثل مبيعات وخدمة عملاء ونائب مدير الفرع

• متابعة امور الزبائن واستقبال طلبات الشراء

• أجري تقييمات العملاء

• ممثل مبيعات وخدمة عملاء واداري ومشرف قسم ونائب مدير الفرع واعمل على نظام الأوراكل

بيع المنتجات إلى العملاء ومساعدتهم في توفير منتجات وخدمات وسلع تلبى احتياجاتهم ورغباتهم عقد اتفاقيات وعقود وصفقات البيع مع الزبائن والاتفاق معهم على مواعيد تسليم البضائع متابعة جميع المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة بشكل منتظم إعداد جدول خاصة لتنظيم مواعيد استلام الطلبات من العملاء وإيصالها إليهم

اهدافي التي سأحققها: تحقيق أهداف المبيعات الشهرية - الحضور في الوقت المحدد - إرتداء زي العمل - المحافظة على

المظهر الشخصي وعلى نظافة المكان - خدمة العميل بحسب سياسة الشركة - عرض مميزات المنتج للعميل-مساعدة الزملاء

في العمل - القيام بالمهام الأخرى - إتباع جميع سياسات ولوائح الشركة

- ✓ دورة الجرائم المعلوماتية - دورة مكافحة العدوى - دورة القيادة الإدارية - دورة أساسيات الحاسب - دورة أساسيات الأنترنت والمراسلات
- ✓ دورة أخصل الجداول الالكترونية - ادارة مبيعات التجزئة - ادارة المخزون والمشتريات - سلاسل الامداد - تنسيق السلع المعروضة
- ✓ تطوير علاقات البيع - المنتجات ذات العلامة التجارية -مهارات ادارة مكاتب التجزئة - ارشادات حول المنتجات والخدمات المنافسة
- ✓ اساسيات الادارة - نظام التأمينات الاجتماعية ولوائح التنفيذية - اساسيات التمويل -المحاسبة والإدارة المالية -علاقات العملاء
- ✓ دورة أساسيات أمن المعلومات- تخطيط الموارد البشرية - الأمن السيبراني - أساسيات البحث المهني - مونتاج الفيديو للتسويق
- ✓ دورة الإشراف الإداري - الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الألى - المهارات الاساسية - مشرف المبيعات لمنافذ البيع ال12
- ✓ قياس جودة خدمة العملاء - دورة خدمة العملاء- دورة لغة انجليزية - دورة مبادئ اللغة الانجليزية - دورة التنسيق الإداري
- ✓ ادارة الأداء المالي بفعالية- دورة اساسيات ومبادئ المحاسبة المالية -خدمة العملاء لموظفي مكتب المبيعات - ادارة اداء المبيعات
- ✓ دورة معالج النصوص - الفوترة الالكترونية - خطوات لتأسيس خطة التسويق الرقمي - دورة السكرتارية - توقع المبيعات - التفكير الابداعي
- ✓ قواعد فتح الحسابات البنكية - استمرارية الأعمال - الأمن السيبراني وأمن المعلومات والخصوصية - الالتزام ومكافحة الاحتيال - فن التعامل مع ذوي الاعاقة - قواعد فتح الحسابات البنكية - مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب المتقدمة -

المهارات التقنية

- برنامج الأوراكل العالمي
- طابعات التصوير والفاكسات والداداتا كارد والماسح الضوئي
- إجادة الأعمال المكتبية
- مجموعة برامج مايكروسوفت اوفيس

المهارات الشخصية

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

اللغات

- ★★★★★★ العربية
- ☆☆★★★★ الانجليزية

الجوائز وشهادات الشكر :

- 1-تكريمي من قبل الرئيس التنفيذي لبنك الرياض كأفضل مسؤول خدمة عملاء على مستوى كافة الفروع على مستوى المملكة
- 2- حصولي على وسام افضل مسؤول خدمة عملاء
- 3- حصولي على شهادة شكر من قبل الرئيس التنفيذي لبنك الرياض
- 4- عدد كبير من الإشادات من قبل كبار مسؤولي بنك الرياض
- 5- حصولي على اعلى نسبة إشادات وشكر من قبل العملاء
- 6-شكر وتقدير من قبل ادارة المبيعات في شركة مجموعة الجريسي على جهودي المبذولة