

الاسم واللقب

موظف خدمة عملاء



username@example1.com

linkedin/in/surname.name

0096600000000

جدة، المملكة العربية السعودية

موظف خدمة عملاء متمرس، يمتلك خبرة عملية تزيد عن سنتين في التعامل المباشر مع العملاء وحل استفساراتهم ومشاكلهم بكفاءة عالية. قادر على تقديم تجربة خدمة عملاء مميزة تركز على الاحترافية، الصبر، وفهم احتياجات العملاء. متمكن في استخدام أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) وبرامج التواصل الحديثة لضمان رضا العملاء وتعزيز ولائهم.

الخبرات العملية:

موظف خدمة عملاء – شركة الاتصالات السعودية (STC)، الرياض (2021 – 2023)

- إدارة المكالمات والاستفسارات اليومية للعملاء بكفاءة واحترافية.
- معالجة الشكاوى وحل المشكلات مع ضمان أعلى مستوى من رضا العملاء.
- تدريب وتوجيه الموظفين الجدد في قسم خدمة العملاء لتعزيز الأداء الجماعي.

مساعد خدمة عملاء – شركة حلول الأعمال، الرياض (2020 – 2021)

- متابعة الطلبات وتقديم الدعم الفني البسيط للعملاء.

- تحسين قاعدة البيانات الخاصة بالعملاء لضمان دقة المعلومات وسرعة الاستجابة.

التعليم والشهادات:

بكالوريوس إدارة أعمال – جامعة الملك سعود، الرياض (2020)

- دورات تخصصية في خدمة العملاء وإدارة العلاقات.

الدورات التدريبية:

دورة خدمة العملاء الاحترافية – مركز التدريب المعتمد (2021)

دورة إدارة الشكاوى والتعامل مع العملاء الصعبين – مركز التنمية المهنية (2022)

المهارات الأساسية:

- مهارات خدمة العملاء في السيرة الذاتية: مهارات التواصل الفعّال، القدرة على حل المشكلات، والتعامل مع العملاء الصعبين.
- إتقان استخدام برامج إدارة علاقات العملاء (CRM).
- القدرة على العمل تحت ضغط ومواجهة تحديات متعددة.
- مهارات تنظيمية وإدارية لتعزيز تجربة العملاء.

اللغات:

- العربية (اللغة الأم)
- الإنجليزية (مستوى جيد جدًا)