

مصطفى دنيا

أخصائي مبيعات و تسويق | إدارة علاقات العملاء

الهاتف : +9660566521396

البريد الإلكتروني: mustafadonia777@gmail.com

الجنسية: مصري

لينكد ان : [linkedin.com/in/mostafa-donia-5610491b5](https://www.linkedin.com/in/mostafa-donia-5610491b5)

الموقع: الرياض، المملكة العربية السعودية

الملف الشخصي المهني

محترف بخبرة تزيد عن 7 سنوات في مجال المبيعات والتسويق وإدارة علاقات العملاء، بالإضافة إلى تنسيق سلسلة التوريد بين (إيطاليا، الصين، تركيا، مصر). حاصل على ماجستير في ريادة الأعمال والابتكار من جامعة بادوفا. أجاد العربية والإنجليزية والإيطالية، وأعمل على التخطيط ووضع إستراتيجيات خاصة بتطوير أعمال الشركة وزيادة نسبة المبيعات. شغوف بمبادرات رؤية 2030، وأهدف إلى تقديم حلول أعمال قابلة للتطوير في الاقتصاد الديناميكي للمملكة العربية السعودية.

التعليم

- ماجستير في ريادة الأعمال والابتكار | المعدل: 3.4 | أكتوبر 2022 – أكتوبر 2024
قسم الاقتصاد والإدارة "ماركو فانو"، جامعة بادوفا، إيطاليا.
- بكالوريوس في الاقتصاد والعلوم السياسية | المعدل: 3.65 | سبتمبر 2014 – يوليو 2018
كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية، جامعة الإسكندرية، مصر.

الخبرة المهنية

أخصائي مبيعات وتسويق - شركة - Limitless | بادوفا، إيطاليا | نوفمبر 2024 – مايو 2025

- قاد مبادرات مبيعات استراتيجية (B2C)، مما أدى إلى توليد أكثر من 20 عميل محتمل شهرياً وزيادة اكتساب العملاء بنسبة 20% من خلال تحليل السوق.
- طورت استراتيجيات توسع في أسواق الاتحاد الأوروبي والشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مما أدى إلى نمو العملاء بنسبة 20%.
- معالجة احتياجات العملاء الفعلية بشكل مثالي، مما أدى إلى خفض معدل التخلي عن الخدمة بنسبة 35%.

متدرب في استراتيجية بيع وتطوير الخدمات وخدمات ما بعد البيع | Carel Industries S.p.A – نوفمبر 2023 – فبراير 2024

- شاركت في مشروع تدريبي لمدة 3 أشهر مع Carel الشركة الرائدة عالمياً في أنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء والتبريد.
- تعاونت مع الفريق لتحليل وتحسين عروض الخدمات الرقمية وخدمات ما بعد البيع لشركة Carel.
- اكتسبت خبرة عملية في ابتكار الخدمات، والمبيعات B2B، وإدارة عملاء.

شركة القدس للتصدير والاستيراد – دمياط، مصر 2017-2022

أخصائي مبيعات وتسويق ومنسق سلسلة التوريد 2020 – 2022

- تفاوضت مع الموردين في الصين وتركيا، مما أدى إلى خفض تكاليف التوريد بنسبة 18% مع تحسين معدل التسليم في الوقت المحدد بنسبة 25%.
- نسقت العمليات اللوجستية والمخزون ومستندات التصدير لخطوط المنتجات الرئيسية.

- إجراء تحليل الجدوى للفرص المحتملة
- تحديد وتحليل المخاطر المحتملة ووضع خطط للتخفيف منها
- قدمت المشورة للعملاء حول رقمنة سلسلة التوريد، ودمج بيانات CRM مع سير عمل المشتريات.

مدير خدمة العملاء الرئيسيين 2019 – 2020

- حسّنت معدل استبقاء العملاء بنسبة 30% من خلال أتمتة المتابعة عبر CRM والاتصالات الشخصية .
- نفذت بنجاح نظام CRM لإدارة العملاء المحتملين، مما أدى إلى تحسين إنتاجية فريق المبيعات ووقت الاستجابة بنسبة 25 %

أخصائي علاقات العملاء 2017 – 2018

- أتمتة المهام الروتينية (المتابعات عبر البريد الإلكتروني، تصنيف العملاء المحتملين) لزيادة إنتاجية الفريق بنسبة 20-30 %.
- العمل مع فرق المبيعات والتسويق لتوليد تقارير CRM وتحديد فرص النمو.
- حل استفسارات العملاء بشكل استباقي بمعدل رضا 95% من خلال الاستفادة من رؤى CRM والحلول المخصصة.

اللغات

- العربية (اللغة الأم)
- الإنجليزية (بطلاقة)، شهادة IELTS ، دراسة الماجستير كانت بالكامل باللغة الإنجليزية)
- الإيطالية (متوسطة، معتمدة رسمياً من CLA جامعة بادوفا)

المهارات

المهارات الرقمية والتقنية

- أنظمة خدمة العملاء ، Zoho ,HubSpot Salesforce,
- أدوات المكتب والبيانات ,Outlook ,Microsoft PowerPoint ,Microsoft Word ,Microsoft Excel
- الأعمال والاتصال: كتابة الأعمال، إعداد العروض، التواصل B2B
- أدوات البرمجة: لغة R للبرمجة .
- التخطيط – التطوير – دراسة جدوى – قدرة عالية على التواصل - كفاءة استثنائية التفاوض

الشهادات

- شهادة Google الاحترافية في تحليل البيانات | Coursera – ديسمبر 2024
- شهادة Google في التسويق الرقمي والتجارة الإلكترونية | Coursera – يناير 2025
- شهادة Google في إدارة المشاريع | يوليو 2025
- شهادة IELTS الأكاديمية – 6.5 | IDP – مارس 2022
- دورة Salesforce لعمليات المبيعات | Coursera – ديسمبر 2024
- مهارات Excel للأعمال – جامعة Macquarie | مايو 2025