

شهاب ابو الحمد زنباعي

ممثل خدمة عملاء

☎ 0569289001

✉ Sehabz1996@gamil.com

📍 Dammam



19/12/1996



Egyptian nationality

نبذة

مسؤول عن التفاعل المباشر مع العملاء، وتقديم الدعم والمساعدة لحل المشكلات أو الاستفسارات المتعلقة بالمنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركة. وامتيز باللباقة، والقدرة على الاستماع الجيد، ومهارات التواصل الفعّال، بالإضافة إلى التحلي بالصبر وسرعة الاستجابة لضمان رضا العملاء وتعزيز ولائهم.

الخبرات المهنية

- ممثل خدمة عملاء في مؤسسة جارو للخدمات المكتبية قسم المبيعات والشكاوي من 12/2024 - حتي الان
- ممثل خدمة عملاء في شركة العالمية للصناعات الحديثة للأنظمة الامنية قسم الشكاوي من 11/2023 - 11/2024
- ممثل خدمة عملاء في شركة we المصرية للاتصالات قسم الدعم الفني أكثر من 4 سنوات

المؤهّل

- حاصل علي ليسانس حقوق من جامعة جنوب الوادي سنة التخرج 2019
- حاصل علي ماجستير في القانون العام والخاص سنة التخرج 2021

الوصف الوظيفي

- قديم دعم فعّال للعملاء عبر مختلف قنوات التواصل (الهاتف، البريد الإلكتروني، المحادثة المباشرة...) من خلال الرد على استفساراتهم، وحل مشكلاتهم، وتقديم المعلومات المطلوبة بما يضمن تحقيق رضا العملاء وتعزيز ثقتهم بالخدمة أو المنتج.
- استقبال مكالمات واستفسارات العملاء بطريقة احترافية ومهذبة.
- تقديم معلومات دقيقة وواضحة عن المنتجات أو الخدمات.
- معالجة الشكاوى والملاحظات وحل المشكلات بفعالية وسرعة.
- متابعة حالات العملاء لضمان إغلاقها بشكل مرضٍ.
- توثيق كافة التفاعلات مع العملاء على النظام الداخلي.
- الالتزام بسياسات وإجراءات الشركة في التعامل مع العملاء.
- التنسيق مع الأقسام الأخرى (مثل: المبيعات أو الدعم الفني) لحل المشكلات المعقدة.
- تحقيق مؤشرات الأداء المطلوبة (مثل: وقت الاستجابة، رضا العميل، عدد الحالات المغلقة
- المساهمة في تحسين تجربة العميل من خلال تقديم اقتراحات بناءة

المهارات الشخصية

- القدرة على إيصال المعلومات بوضوح والاستماع الجيد.
- الحفاظ على التركيز والإنتاجية في ظروف العمل الصعبة.
- تحليل المشكلات وإيجاد حلول عملية وسريعة.
- التعامل باحترام وفهم مع مشاعر الآخرين.
- إنجاز المهام بترتيب أولويات وضمن المواعيد.
- الاستعداد لاقتراح أفكار جديدة وتحمل المسؤولية.
- القدرة على توجيه الآخرين واتخاذ قرارات.
- تجنب الأخطاء الصغيرة التي قد تؤثر على جودة العمل.

اللغات

- عربي لغة الام
- انجليزي B-2