

معاذ محمد سلامة

أخصائي خدمات مصرفية وخدمة عملاء

208 680 548 966+ | moath.m.ali1996@gmail.com | المملكة العربية السعودية

الملخص المهني

أخصائي خدمات مصرفية وخدمة عملاء بخبرة عملية في القطاع المالي والاتصالات، أمتلك مهارات متقدمة في إدارة العمليات المالية والحوالات الدولية. مع سجل حافل في تحسين تجربة العميل وحل المشكلات المعقدة. أسعى لتوظيف خبرتي في شركة تنفيذ وموبايلي لتحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز رضا العملاء من خلال الدقة في التنفيذ والالتزام بالمعايير المهنية.

الخبرة المهنية

ممثّل خدمة الصرافة والحوالات | شركة تنفيذ (الراجحي للخدمات الإدارية سابقاً) 2023-01 - الحالي المملكة العربية السعودية
إدارة ومعالجة العمليات المالية اليومية والحوالات بدقة عالية بنسبة خطأ صفرية. تقديم استشارات مالية متخصصة ساهمت في زيادة رضا العملاء عن خدمات الصرافة. ضمان الامتثال التام لسياسات البنك المركزي السعودي (SAMA) وإجراءات مكافحة غسل الأموال. توثيق وتسجيل كافة العمليات في النظام المالي لضمان سهولة التدقيق والمراجعة.

موظف خدمة عملاء | شركة المصباح تابعة لموبايلي 2021-01 - 2023-01 المملكة العربية السعودية
تقديم الدعم الفني والخدمي لعملاء موبايلي مع الحفاظ على معدل استجابة سريع للمكالمات. حل شكاوى العملاء بنسبة إغلاق تتجاوز 95% من المكالمات الأولى (FCR). الترويج للعروض والمنتجات الجديدة مما ساهم في تحقيق المستهدفات البيعية الشهرية. استخدام أنظمة CRM لتحديث بيانات العملاء ومتابعة الطلبات المتعلقة بكفاءة.

التعليم

بكالوريوس - تسويق | جامعة تبوك المملكة العربية السعودية
تمكن الطلاب من فهم المبادئ الأساسية للتسويق، بما في ذلك دراسة الأسواق، سلوك المستهلك، استراتيجيات التسويق.
تعليم الطلاب كيفية إجراء بحوث السوق وتحليل البيانات لاستخلاص رؤى استراتيجية تساعد في اتخاذ القرارات التسويقية.
تعزيز قدرة الطلاب على تصميم وتطوير استراتيجيات تسويقية مبتكرة وفعالة تتماشى مع احتياجات السوق وأهداف الشركات.
تدريب الطلاب على المهارات الإدارية اللازمة لإدارة فرق التسويق وتنفيذ المشاريع التسويقية بنجاح.

المهارات

- إتقان برامج مايكروسوفت أوفيس
- إدارة المكالمات
- الامتثال للمعايير
- مهارات التفاوض
- العمل الجماعي
- إدارة الحوالات الدولية (SWIFT)
- إجادة الحاسب الآلي
- تحليل السوق
- التواصل الفعال مع العملاء
- المهارات التحليلية
- أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM)
- إدارة العمليات المالية
- استراتيجيات التسويق
- مهارات التخطيط والتنظيم
- القدرات القيادية
- مكافحة غسل الأموال (AML)
- التعامل مع الأنظمة المالية
- التدريب والتطوير
- قدرات حل المشكلات
- مهارات إدارة الوقت
- اعرف عميلك (KYC)

اللغات

العربية (اللغة الأم) الإنجليزية (مهني متقدم)

الدورات التدريبية

- دورة اللغة الإنجليزية | منصة نيمو التعليمية شهر ونصف
- دورة مسك الخيرية | مؤسسة مسك الخيرية 5 ساعات
- دورة تطوير فريق العمل | أكاديمية منشآت 4 أيام