

الهدف الوظيفي

- هدفي هو ان أسعى الى وظيفة ملئية بالتحدي والانجاز لتحقيق أهداف والانضمام الى مكان عمل احترافي لتطوير بيئة العمل التي أتواجد فيها واكتساب خبرات وإبراز الدور الفعال في بيئة العمل تنافسيه كما أهدف إلى الاستفادة من خبراتي في مجال خدمه العملاء وسكرتارية

التعليم

- بكالوريوس اللغة العربية
• جامعة الملك خالد

الخبرات العملية

٢٠٢٤ - ٢٠١٨

خدمة عملاء

المسؤوليات الوظيفية:

- تقديم دعم مباشر للعملاء عبر الهاتف والبريد الإلكتروني.
- معالجة وحل شكاوى العملاء بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب.
- تحسين تجربة العملاء من خلال توفير حلول مخصصة ومناسبة لاحتياجاتهم.
- تدريب الموظفين الجدد على نظام خدمة العملاء الداخلي.
- تطوير قاعدة بيانات العملاء لتسريع عملية حل المشكلات.

سكرتيرة

المسؤوليات الوظيفية:

- إدارة المذكرات الرسمية: التعامل مع المذكرات الواردة والصادرة، وضمان تدفقها بشكل منظم وفعال بين الأقسام والإدارة العليا.
- استقبال المراسلات والمكالمات: استقبال جميع الرسائل والفاكسات والمكالمات الهاتفية، وتصنيفها وعرضها على رئيس القسم بشكل دوري ومنظم.
- إعداد التقارير الإدارية: كتابة وطباعة التقارير الإدارية الدورية باستخدام برنامج Microsoft Word، مع الالتزام بدقة المحتوى وجودة التنسيق باللغتين العربية والإنجليزية.
- التنسيق بين الأقسام: التواصل الفعال مع الأقسام المختلفة داخل الشركة لضمان تنفيذ المهام وتسهيل تبادل المعلومات.
- تنظيم المواعيد والاستقبال: استقبال الزوار وتنظيم المواعيد اليومية، وإدارة جدول أعمال رئيس القسم بشكل منظم وفعال.
- التعامل مع الجمهور: التعامل مع الزوار والموظفين بلباقة واحترافية، وضمان توفير بيئة عمل منظمة ومريحة.

الدورات التدريبية

- دورة برنامج جداول بيانات في Excel
- دورة خدمه العملاء
- مهارات المحادثه بالغه الانجليزيه
- دورة معالجه النصوص

المهارات

- الحاسب الالي وبرامج 'الافيس' Word - Excel - PowerPoint
- ادخال البيانات والمعلومات الى انظمه الكمبيوتر
- القدرة على حل المشكلات
- مهارات التواصل العاليه

اللغات

- العربية
- الإنجليزية