سلطان زكي

جدة، المملكة العربية السعودية | +966 562073903 | sultanzakisuliman@gmail.com | linkedin.com/in/sultan-suliman

الملخص المهني

متخصص في خدمة العملاء والمبيعات بخبرة تتجاوز ٣ سنوات في مجالات المعارض والتجارة الإلكترونية. أمتلك قدرة عالية على تحقيق الأهداف البيعية وتقديم تجربة عملاء احترافية. ملم بإدخال البيانات وإدارة المنتجات والعمليات اللوجستية من إصدار بوليصات الشحن وحتى تنفيذ العروض الترويجية. أتمتع بمهارات تواصل فعالة ومعرفة جيدة بالأدوات التقنية وتطبيقات مايكروسوفت. أركز على الجودة، الدقة، والعمل الجماعي لتحقيق أفضل النتائج.

الخبرة العملية

موظف مبيعات – شركة نوادر للأدوات الصحية | فبراير ٢٠٢٣ – حتى الآن | جدة

- تنفيذ عمليات البيع داخل المعرض من خلال تحليل احتياجات العملاء وتقديم حلول مناسبة
- بناء علاقات قوية مع العملاء لضمان ولاء مستمر وزيادة فرص البيع المتكرر
- تنسيق عمليات الجرد ومتابعة المخزون لضمان توفر المنتجات المطلوبة
- التعامل مع شكاوى واستفسارات العملاء بكفاءة لضمان رضاهم ورفع تقييمات الخدمة
- المشاركة في تحقيق الأهداف البيعية الشهرية والسنوية بالتعاون مع فريق المبيعات
- رفع نسبة رضا العملاء بنسبة ٣٠٪ من خلال تحسين أسلوب التواصل ومتابعة ما بعد البيع
- المساهمة في زيادة المبيعات الشهرية بنسبة ٢٥٪ عبر تطبيق استراتيجيات upselling والمنتجات البديلة

إدخال بيانات وخدمة عملاء – منصة سلة | ٢٠٢٢ – ٢٠٢٣ | جدة

- إدارة شاملة لبيانات المنتجات داخل المنصة الإلكترونية لضمان دقة المعلومات وسهولة التصفح
- الرد على استفسارات العملاء من خلال قنوات متعددة وتقديم دعم فوري ومخصص
- إصدار بوليصات الشحن وتنسيق عمليات التوصيل بالتعاون مع شركات الشحن لضمان التسليم في الوقت المحدد
- إنشاء أكواد خصم وعروض ترويجية مدروسة لتحفيز عمليات الشراء وزيادة الإيرادات
- متابعة حالات الطلبات ومعالجة المشكلات التشغيلية بالتنسيق مع الفريق الفني وخدمة العملاء
- تقليل نسبة أخطاء إدخال البيانات بنسبة ٤٠٪ من خلال تحسين آلية مراجعة المعلومات
- زيادة معدل التفاعل مع العملاء بنسبة ٣٥٪ عبر تحسين جودة الردود وتقصير وقت الاستجابة

التعليم

الثانوية العامة – تخصص حاسب آلي | مدرسة المجد الأهلية العالمية | جدة | سنة التخرج: ٢٠٢٠ | المعدل التراكمي: ٩٠٪
حاصل على شهادة لغة إنجليزية من معهد أكسفورد – المستوى ال ٧ بنسبة ٩٥٪

المهارات

المهارات الشخصية:
الذكاء الاجتماعي | التواصل الفعّال | التفكير المنطقي | مهارات التفاوض | العمل الجماعي | القدرة على التعلم السريع | ضبط النفس تحت الضغط | الدقة في التفاصيل | الالتزام بالمهام | التركيز العالي

المهارات العملية:
خدمة العملاء | تحقيق الأهداف البيعية | كتابة التقارير اليومية | الرد على الاستفسارات | إدخال البيانات بدقة | إدارة المخزون | متابعة الطلبات | إنشاء العروض والخصومات | إدارة علاقات العملاء (CRM) | تنظيم المهام | التعامل مع الشكاوى | دعم ما بعد البيع | المتابعة

المهارات التقنية:
مايكروسوفت إكسل | مايكروسوفت وورد | مايكروسوفت أوتلوك | باوربوينت | أدوات إصدار بوليصات الشحن | أنظمة نقاط البيع (POS) | أدوات التجارة الإلكترونية | إدارة المنتجات الرقمية | منصات دعم العملاء | إنشاء أكواد الخصم | برامج إدارة المخزون | جوجل ورك سبيس

اللغات

اللغة العربية: اللغة الام | **اللغة الإنجليزية**: متوسط