

نجلاء أحمد الزهراني



+966 59 989 3860



zhnajla@gmail.com



المملكة العربية السعودية

الهدف الوظيفي

أخصائية خدمة عملاء ذات خبرة في التعامل مع العملاء وتقديم دعم فعال واحترافي. شغوفة بمجالتي السياحة والضيافة، وحاصلة على دبلوم في العلاقات العامة بالإضافة إلى رخصة مرشدة سياحية معتمدة من وزارة السياحة. تمتلك مهارات تواصل قوية وقدرة على بناء علاقات إيجابية. أسعى للحصول على فرصة لتطبيق خبرتي وشغفي في بيئة تمكني من المساهمة في تحسين تجربة الزوار وتعزيز الصورة الإيجابية للوجهة.

الخبرات العملية

مؤسسة الرضوان العالية التجارية

خدمة العملاء (عن بُعد) | سبتمبر ٢٠٢٣ – حتى الآن

- تقديم الدعم المباشر للعملاء، التعامل مع الاستفسارات وحل الشكاوى بكفاءة.
- المساهمة في تحسين رضا العملاء واحتفاظهم من خلال التواصل الاحترافي.

المؤهل العلمي

غرفة تجارة وصناعة أبها

دبلوم في العلاقات العامة والإعلام – تخرجت بمرتبة ممتازة | أكتوبر ٢٠١٤

الدورات التدريبية

- رخصة إرشاد سياحي ، وزارة السياحة | ٢٠٢٤
- شهادة أخصائي ضيافة – الجمعية الأمريكية للفنادق والضيافة | ٢٠٢٤
- شهادة مدرب أقسام الضيافة – الجمعية الأمريكية للفنادق والضيافة | ٢٠٢٤
- إدارة الأداء – معهد الإدارة العامة | ٢٠٢٤
- سفير الحياة للإسعافات الأولية | ٢٠٢٤
- الرخصة الدولية لقيادة الحاسوب (ICDL) ، الخليج للتدريب والتعليم | ٢٠١٠
- شهادة اللغة الإنجليزية – المستوى السادس – المركز الثقافي النسائي | ٢٠٠٦

المهارات العملية

- مهارات تواصل شفوية وكتابية ممتازة
- خدمة العملاء ورضا العملاء
- العلاقات العامة ومهارات التعامل مع الآخرين
- حل المشكلات وإدارة النزاعات
- معرفة بمجالتي السياحة والضيافة
- إتقان برامج مايكروسوفت أوفيس (وورد، إكسل، بوربوينت)
- إدارة الوقت والقدرة على تعدد المهام
- القدرة على التكيف والعمل تحت الضغط
- إتقان حزمة برامج مايكروسوفت أوفيس (وورد، إكسل، بوربوينت)

المهارات الشخصية

- مهارات التواصل ومهارات حل المشكلات.
- الاهتمام بالتفاصيل ومهارات التعامل مع الآخرين.
- إدارة الوقت والتفكير التحليلي.
- التعاون والعمل الجماعي والمرونة والقدرة على التكيف.

اللغات

- العربية
- الإنجليزية