

محمد الأمير علي إبراهيم

موظف إداري

مصر mo.alamir52@gmail.com +201550505110



الملخص

محترف متنوع المهارات يملك خبرة عميقة في مجالات المبيعات، والإدارة، وعمليات مراكز الاتصال، وخدمة العملاء. لديه قدرة مثبتة على زيادة الإيرادات، وبناء علاقات قوية مع العملاء، وتجاوز الأهداف البيعية بانتظام كمسؤول مبيعات. نجاحه كموظف إداري يتجلى من خلال إتقانه لإدارة المكاتب، والتحكم في المخزون، وتنظيم الفعاليات، مما ساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية بشكل ظاهر. يتمتع بمهارات متقدمة في إدارة بيانات مراكز الاتصال، مع تركيزه على رضا العملاء، وحل المشكلات بطريقة استراتيجية، وتواصل واضح وفعال. يتقن نظم إدارة علاقات العملاء، وحزمة مايكروسوفت أوفيس، وإدارة البيانات، ملتزماً بتقديم تجارب عملاء استثنائية وتحقيق أهداف العمل بكفاءة. يشتهر بمهاراته الفائقة في التواصل وحل المشكلات والقيادة، مع التزام قوي بتقديم خدمات استثنائية وتعزيز نمو الأعمال. يجيد اللغتين العربية والإنجليزية، ويملك سجلاً حافلاً من النجاحات في بيئات سريعة التغير.

اللغات

العربية اللغة الأم

الإنجليزية إتقان

التعليم

ليسانس الدعوة الإسلامية
جامعة الأزهر

الخبرات

مدير كاشير

أسواق عبد الله العثيم، مصر | أغسطس 2019 - حتى الآن

- تحسين عمليات دعم العملاء من خلال تطبيق قاعدة معرفة شاملة، مما أدى إلى تقليل عدد تذاكر الدعم بنسبة 25% وتحسين وقت الاستجابة بنسبة 30%.
- تشغيل الماسحات الضوئية والموازين وأجهزة التسجيل النقدي والإلكترونيات الأخرى. موازنة السجل النقدي وتوليد تقارير للمبيعات بالبطاقات الانتمائية والخصم. قبول الدفعات، وضمان صحة الأسعار والكميات وتقديم إيصال لكل عميل.
- معالجة عمليات الاسترجاع والتبادلات، وحل الشكاوى. تغليف أو تعبئة المشتريات لضمان النقل الآمن. اتباع جميع إجراءات المتجر بخصوص الكوبونات، وبطاقات الهدايا، والحفاظ على نظافة مكان العمل.

خدمة عملاء وكاشير

كارفور مصر | أبريل 2016 - يوليو 2019

- كاشير فعال وودود يمكنه تقديم خدمة عملاء ممتازة.
- مسؤول عن مسح اختيارات العملاء، وضمان دقة الأسعار والكميات، وقبول الدفعات، وإصدار الإيصالات، والإجابة عن الاستفسارات، وتقديم معلومات مفيدة للعملاء حول المنتجات، والعروض، أو أماكن العناصر.
- القدرة على حل جميع المشاكل المتعلقة بالمبيعات الانتمائية والخصم.

- إدارة كميات كبيرة من المكالمات الواردة والصادرة في الوقت المناسب والرد على استفسارات العملاء. تحديد احتياجات العملاء وتوضيح المعلومات، والبحث عن كل مشكلة وتقديم الحلول.
- اتباع أساليب الاتصال عند التعامل مع القضايا المختلفة. بيع خطوط الهاتف للعملاء. تقديم المعلومات والتعامل مع الشكاوى المتعلقة بمنتجات وخدمات الشركة.

الإنجازات الرئيسية

- تعلم واكتساب مهارات جديدة من خلال العمل في مصر مع أسواق عبد الله العثيم، وأصبحت من أفضل 10 موظفين في المنطقة منذ بداية العمل.
- زيادة نسبة احتفاظ العملاء بنسبة 25٪ من خلال بناء علاقات قوية مع العملاء.
- تنظيم أكثر من 50 حدثًا واجتماعًا، وضمان تنظيم لوجستي سلس ورضا المشاركين.
- تدريب وإرشاد أعضاء الفريق الجدد، مما ساهم في تحسين أداء الفريق بنسبة 15٪.

المهارات

- أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP)
- إدارة علاقات العملاء (CRM)
- تحليل البيانات
- إدارة المشاريع
- القيادة
- استراتيجية المبيعات
- حل المشكلات
- التواصل
- إدارة الوقت
- تعدد المهام
- الاهتمام بالتفاصيل
- رضا العملاء
- الاحتفاظ بالعملاء
- تحويل المبيعات
- دقة إدخال البيانات
- إدارة المخزون
- الدعم الإداري
- إدارة الجدول الزمني
- الامتثال
- تنسيق الأحداث
- أنظمة الأرشيف
- مجموعة مايكروسوفت أوفيس
- السرية
- استراتيجية المبيعات ونمو الإيرادات