عبد الرحيم

**Senior Customer Service Executive | Training & Development Specialist**

# نبذة عني

فرد نشيط وطموح بخبرة تتجاوز سنة و8 شهور في خدمة العملاء والتدريب بشركة سنونو. لدي خبرة واسعة في تدريب الموظفين من الصفر حتى الجاهزية، وضبط رضا العملاء، وتحسين أداء الفريق بشكل عملي وفعّال. مهاراتي تشمل التحفيز، تنظيم جلسات تدريبية فعالة، وقياس الأداء ورفع الإنتاجية. أؤمن بأن التدريب هو مفتاح جودة الخدمة ونجاح الفريق.

# الخبرة العملية

**Snoonu Company**

📅 ديسمبر 2023 – حتى الآن

Senior Customer Service Executive & Trainer

- تدريب موظفين جدد على أنظمة الشركة وسياسات التعامل مع العملاء.  
- تحسين نتائج رضا العملاء من خلال تدريب عملي على المهارات السلوكية وأساليب الحل.  
- متابعة أداء الموظفين الجدد وتقديم ملاحظات بنّاءة لتحسين الخدمة.  
- حل المشكلات المعقدة وتقديم دعم مباشر للفريق عند الحاجة.  
- تنسيق مع فرق العمليات لضمان انسيابية العمل بين الأقسام.  
- إدارة المحادثات الكتابية والرد باحترافية على استفسارات العملاء.

# المهارات

- تدريب الموظفين وتحفيزهم  
- تقييم الأداء والمتابعة  
- رضا العملاء والتحسين المستمر  
- التواصل الفعّال  
- إدارة المحادثات والردود  
- حل المشكلات  
- العمل الجماعي  
- مهارات الحاسب الأساسية  
- اللغة الإنجليزية والعربية بطلاقة

# التعليم

معهد زابتيك ZabTech – 2021-2022

دبلوم تكنولوجيا المعلومات: برمجة، شبكات، قواعد بيانات

الثانوية العامة – مدرسة حكومية

# اللغات

- العربية: 100%  
- الإنجليزية: 90%  
- الأردية: 80%

# بيانات التواصل

- 📞 +92 302 2022789  
- 📧 robotech1349@gmail.com  
- 🏡 كراتشي، باكستان  
- 🇸🇦 مواليد السعودية | الجنسية: باكستاني