



# أشرف حافظ محمد عمر

تاريخ الميلاد: 01.02.1963

الحالة الاجتماعية : متزوج

العنوان: 15 ناصر خسرو, الحى السابع مدينة نصر

رقم الهاتف: +20-106-2020000

البريد الإلكتروني: ahafez1963@hotmail.com

## المؤهلات:

(MBA) درجة الماجستير في إدارة الأعمال

الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل اللوجيستى ( فبراير 2008 )

دبلومة الإدارة التنفيذية

الجامعة الأمريكية بالقاهرة (2004)

بكالوريوس الهندسة الميكانيكية

جامعة حلوان، القاهرة، مصر، 1987

التقدير العام (73.5%) جيد

مشروع التخرج: احتراق الشحن الطبقي في محركات الاحتراق الداخلي

التقدير: إمتياز

اللغات : إجادة اللغة الإنجليزية والعربية قراءة وكتابة

مهارات الكمبيوتر: مستخدم محترف لبرامج

Microsoft Office: Word ,Excel ,PowerPoint و AutoCAD.

## الملخص:

أكثر من ثلاثين عامًا من الخبرة الواسعة في مجال تخطيط وإدارة وعمليات وكالات السيارات في مصر ودول مجلس التعاون الخليجي ، بما في ذلك المبيعات، وخدمات ما بعد البيع، وعلاقات ورضاء العملاء، وتطوير الوكلاء، والتسويق والتخطيط، والعمليات الميدانية، وقطع الغيار، والتمويل، والإدارة لشركات مختلفة وعلامات تجارية يابانية وأوروبية وصينية وهندية مثل تويوتا، ميتسوبيشي، سكودا، بريليانس، جينباي، ماهيندرا، جريت وول، شيري، جون واي، فيات، كرايسلر، دودج، جيب، رام، سيتروين، سوزوكي، فورد، وجيتوراوتوبيسات سكانيا وسترا ونيوبلان وانترناشونال.

قائد ديناميكي وملهم ، ذو مهارات تفكير تحليلي، تواصل بين الأشخاص، حل المشكلات، وتنظيم المهام ومتحفز ذاتيًا وخبرة كبيرة في إدارة المبيعات وخدمات ما بعد البيع وذو مهارات ممتازة في التفاوض والتواصل وإدارة الفريق وتحقيق النتائج والمستهدفات وتأثير في الآخرين وخدمة العملاء.

تحقيق المبيعات والأرباح المستهدفة بإنجازات عالية . تصميم وإجراء دراسات الجدوى لشبكة البية وما بعد البيع وتطبيق أنظمة العمليات ومتابعة تنفيذها. وضع خطط العام وخطط وبرامج التطوير المستمر (كايزن) وأهداف وخطط التسويق لشبكة مبيعات تويوتا، وميتسوبيشي موتورز، وشكودا أوتو، ومجموعة بافاريان أوتو والعديد من العلامات التجارية في مصر. وضع الخطط لجميع وكلاء خدمات ما بعد البيع لتويوتا مصر للحصول على شهادة TOYOTA Customer Service Marketing

معتمد من شركة تويوتا العالمية لتطبيق وتدريس واعتماد برامج التطوير المستمر (كايزن) تنظيم وإجراء المسابقة الوطنية السنوية للمهنيين في خدمة العملاء والفنيين وبائعي قطع الغيار وموظفي علاقات العملاء (6 فئات) .

قائم بتنظيم الندوات والفعاليات التي تستضيفها تويوتا مصر ويمثلها في جميع الندوات الوطنية والدولية وسباقات الكايزن.

FCA إنشاء شبكة في العراق للمبيعات وخدمة ما بعد البيع في بغداد وأربيل

(FIAT ،Chrysler ،Dodge ،Jeep ،RAM).

## خبرات العمل:

العضو المنتدب التنفيذي لشركة شرق الدلتا للنقل والسياحة

(سبتمبر 2023 - الحالي)

مدير تطوير الأعمال لمجموعة أبو حطة

مصنع وموزع لمركبات شينراي الصينية في مصر ووكيل معتمد لتويوتا ونيسان وميتسوبيشي وكيا وجيلي وشيفروليه وإم جي .

(يتبع مباشره لرئيس الشركة) (مايو 2023 - سبتمبر 2023)

الرئيس التنفيذي لمجموعة الأقصى

وكيل معتمد لسكودا وهيونداي وفورد وجيتور

(يتبع مباشره لرئيس الشركة) (نوفمبر 2021 - أبريل 2023)

مدير تطوير الأعمال لمجموعة البرجسي

(وكيل معتمد لتويوتا وسكودا وفورد وسيتروين وسوزوكي)

(يتبع مباشره لرئيس الشركة) (ديسمبر 2019 - أكتوبر 2021)

رئيس تطوير الشبكة وإدارة الأعمال لشركة ليث العبيدي للسيارات بالعراق

(RAM، Jeep، Dodge، Chrysler، FIAT) الوكيل العام لسيارات

(يتبع مباشره لرئيس الشركة) (أغسطس 2018 - نوفمبر 2019)

مدير عام خدمات ما بعد البيع لشركة أرتوك أوتو وكيل سكودا في مصر

(يتبع مباشره إلى نائب الرئيس) (مارس 2015 - يوليو 2018)

المدير العام للشركة المتحدة للتسويق والسيارات

موزع معتمد لمبيعات وخدمات ما بعد البيع لسيارات تويوتا

والمدير العام لشركة بيونير الموزع الحصري لسيارات جون واي الصينية في مصر.

(يتبع مباشره إلى المدير العام) (يونيو 2012 - فبراير 2015)

مدير عام خدمات ما بعد البيع لشركة دايموند موتورز

الوكيل الجديد لميتسوبيشي في مصر

(يتبع مباشره إلى المدير التنفيذي) (نوفمبر 2010 - يونيو 2012)

مدير عام خدمات ما بعد البيع للعلامات التجارية المتعددة فى مجموعة بافاريا أوتو  
(Brilliance ،Jinbei ،Great Wall وMahindra)

(يتبع مباشره إلى لرئيس الشركة) (أغسطس 2007 - أكتوبر 2010)

المدير الإقليمي لقطع الغيار والعمليات لشركة تويوتا مصر

(مارس 2006 - يوليو 2007)

مدير العمليات والتسويق والتخطيط لشركة تويوتا مصر

(يناير 2005 - مارس 2006)

مدير العمليات وتطوير الوكلاء لشركة تويوتا مصر

(يوليو 2004 - يناير 2005)

مدير العمليات لشركة تويوتا مصر

(مارس 2003 - يوليو 2004)

المدير العام المساعد ومدير الخدمة لشركة دايو موتور مصر

(سبتمبر 2000 - فبراير 2003)

مدير عمليات مراكز الخدمة لغبور مصر (سكانيا ومازدا وهيونداي والهيكل )،

(يناير 2000 - أغسطس 2000)

المدير العام لخدمة ما بعد البيع لشركة مودرن ماشينري

(يونيو 1998 - ديسمبر 1999)

مدير صيانة تويوتا الجبيل، شركة عبداللطيف جميل بالمملكة العربية السعودية

(يوليو 1995 - مايو 1998)

نائب مدير خدمة تويوتا ولكزس الخبر، عبداللطيف جميل، المملكة العربية السعودية

(يوليو 1993 - يونيو 1995)

مهندس استقبال تويوتا ولكزس الخبر، عبداللطيف جميل، المملكة العربية السعودية

(يوليو 1991 - يونيو 1993)

المدير الفني والمتابعه والتشغيل بشركة أم القرى لنقل الحجاج بالمملكة العربية السعودية  
مسؤول عن صيانة وتشغيل 1200 حافلة من مختلف العلامات التجارية

(فبراير 1989- يونيو 1991)

مهندس صيانة للمركبات بسلاح المهندسين إنشاءات دفاع جوي

(أكتوبر 1987 - ديسمبر 1988)

### إنجازات ملحوظة:

#### ARTOC Auto

تحقيق الأهداف والمستهدفات السنوية لخدمة ما بعد البيع .

تحسين شبكة وكلاء خدمة ما بعد البيع وزيادة مؤشر رضا العملاء من خلال تنفيذ برامج سكودا أوتو.

زيادة سعر ساعة الضمان ومعامل تعويض القطع لإصلاحات الضمان من شركة سكودا أوتو وتحسين معدل الأخطاء في الضمان بنسبة 70 بالمئة

#### United Co. for Marketing and Cars

تحقيق الأهداف البيعية وأهداف خدمة ما بعد البيع التي حددتها شركة تويوتا إيجبت .

زيادة عقود خدمات ما بعد البيع من خلال إضافة 23 عقدًا جديدًا مع شركات البترول والبنوك وشركات السياحة وشركات النقل ووزارة الصحة

الحصول على جائزة أفضل وكيل خدمة ما بعد البيع لتويوتا مصر في عام 2014

إعداد العمليات الكاملة لشبكة المبيعات وخدمة ما بعد البيع لسيارات جون واي في مصر

#### Diamond Motors

إنشاء شبكة خدمات ما بعد البيع لشركة دايموند موتورز الوكيل الجديد لميتسوبيشي

إعداد سياسة الضمان لميتسوبيشي في مصر

إعداد معدل الأجور للساعة وعامل تعويض القطع للوكيل الجديد مع شركة ميتسوبيشي العالمية

### إنجازات ملحوظة لمجموعة بافاريا أوتو

إنشاء نشاط خدمة ما بعد البيع للمجموعة لسيارات بريليانس وجريت وول وماهندرا

الحصول على جائزة أفضل خدمة ما بعد البيع على مستوى العالم من شركة بريليانس عامي 2008 و 2009

زيادة الإيرادات من خدمة ما بعد البيع بنسبة 147% في عام 2009

زيادة الإيرادات من خدمة ما بعد البيع بنسبة 73% من يناير إلى يونيو في عام 2010

حل جميع شكاوى هيئة حماية المستهلك للعلامات التجارية المتعددة

## TOYOTA EGYPT

### مجال قطع الغيار :

تنظيم إمدادات القطع بالتعاون مع (شركة تويوتا لجنوب أفريقيا) لسيارة كورولا الجيل الجديد 2008

تقليل وقت توريد القطع من 150 يومًا إلى 65 يومًا للطلبات البحرية

تحسين معدل خدمة القطع بنسبة 2% للوصول إلى 96 بالمئة

زيادة إنجازات مبيعات القطع بنسبة 42% عن الإنجازات السابقة

تقليل مبيعات القطع المحلية من 5% من إجمالي المبيعات إلى 2 بالمئة

التفاوض مع الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات لحل مشاكل الاستيراد

### مجال الخدمة وعمليات الصيانة

دعم تويوتا مصر للوصول إلى جائزة أفضل خدمة عملاء في خدمة ما بعد البيع لموزعي تويوتا في إفريقيا.

مساعدة تويوتا مصر والتفاوض وإقناع الإدارة العليا في شركة تويوتا العالمية لاستضافة مهرجان التطوير (كايزن ماراثون) وهو حدث دولي يُعقد كل عام في واحدة من أكثر موزعي تويوتا تقدمًا في جميع أنحاء العالم، ويشارك فيه أكثر من 40 موزعًا لتويوتا (التفاوض جرى أثناء مشاركتي في ماراثون الكايزن لعام 2007 في أستراليا، وقامت تويوتا مصر باستضافة الماراثون في عام 2008).

استضافة ورشة العمل الأساسية للتطوير في الشرق الأوسط في فرع تويوتا مصر في الإسكندرية في أبريل 2006 (شاركت 9 دول)

جائزة خاصة لتويوتا مصر لتحقيق أعلى درجة عالمية في عام 2006 (97%) في تقييم الصيانة السريعة خلال 60 دقيقة من شركة تويوتا العالمية حيث كنت قائدًا للكايزن لبرنامج التطوير المستمر.

استضافة الصيانة السريعة في مركز خدمة تويوتا مصر الرئيسي من يوليو 2005 إلى فبراير 2006 (شاركت 10 دول)

تقديم برنامج تويوتا المتقدم لخدمة ما بعد البيع لتويوتا مصر (يسمح بالمشاركة فيه فقط للدول من التصنيف 1 و التصنيف 2، وكانت تويوتا مصر من التصنيف 3)

واتخاذ التدابير اللازمة لتغيير تصنيف تويوتا مصر من 3 إلى 2 مع شركة تويوتا العالمية في 2004

إجراء دراسة الجدوى لفرع تويوتا أبو رواش وتصميم التخطيط وفقاً لمعايير شركة تويوتا العالمية عام 2003

إجراء دراسة الجدوى لشراء فرع تويوتا الإسكندرية 2004

إجراء دراسة الجدوى لفرع تويوتا مدينة القاهرة الجديدة وتصميم التخطيط وفقاً لمعايير شركة تويوتا العالمية عام 2004

تنظيم مؤتمر خدمة العملاء لعام 2003 لإفريقيا (تم استضافتها بواسطة تويوتا مصر وشارك فيها 32 دولة) وتم تصنيفها كأفضل ندوة عُقدت في العالم

## التدريب والشهادات

- (أكتوبر 2015) (هولندا - Sikkens) إدارة ورش الهياكل
- (الأكاديمية العربية) (فبراير 2008) AAGSB درجة الماجستير في إدارة الأعمال،
- قائد كايزن لشركة تويوتا مصر (فبراير 2006)
- مدرب مقيم لتقييم صيانة السريعة لشركة تويوتا (فبراير 2006)
- مقيم معترف به من تويوتا لقسم الهياكل والدهان (سبتمبر 2005)
- Adobe Photoshop (فبراير 2005)
- دبلوم الإدارة التنفيذية المهنية من الجامعة الأمريكية بالقاهرة (يوليو 2004)
- مروج كايزن ومقيم لتويوتا (مارس 2004)
- ورشة العمل الأساسية لبرامج تويوتا موتور (عمان، مارس 2004)
- مقيم معتمد من تويوتا (اليابان) (يونيو 2003)
- إدارة التغيير (مايو 2000)
- اتخاذ القرارات الفعالة (مايو 2000)
- إدارة ورش الهياكل الربحية (أكتوبر 1996)
- ندوة بريدجستون للإطارات (يوليو 1994 )
- مهندس أول استقبال تويوتا ( يوليو 1994 )
- مهندس استقبال تويوتا ( يوليو 1991 )