

# محمد ممدوح محمد كامل

مسؤول خدمة عملاء

## البيانات

Age : 37

Egypt., Alexandria

## نبذة عني

أخصائي خدمة عملاء لدي خبرة سنتين تقريباً في تقديم دعم ممتاز للعملاء. لدي مهارات متميزة في التواصل الفعال، والاستماع النشط، وحل المشكلات بكفاءة، كذلك أسعى لتحسين خدمة العملاء بشكل إستثنائي عن المعتاد، عن طريق فهم نفسية العميل ومنحه تجربة مريحة وسعيدة لتوليد علاقة ودية تزرع شعوراً بالانتماء داخله يجعله يعود للتواصل دوماً

## التعليم

2007 - 2005

معهد سياحة وفنادق | معهد دبلوم فني فندقية  
• قسم مطبخ

## الخبرات المهنية

2011 - 2009

مشرف لعدة أقسام ومن ثم مشرف عام لعدة مننديات على الشبكة

2025 - 2023

مسؤول خدمة عملاء | متجر بحريني شوب للأحذية الرياضية والحفائب

- تقديم دعم للعملاء عبر شبكة الإنترنت بواسطة وسائل التواصل الاجتماعية مثل (WhatsApp - Instagram)
- معالجة وحل شكاوى العملاء بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب.
- تحسين تجربة العملاء من خلال توفير طول مخصصة ومناسبة لاحتياجاتهم.
- تقديم دعم فني واستشاري للعملاء حول منتجات وخدمات الشركة.
- تحقيق نسبة رضا عملاء تزيد عن 90% بفضل مهارات حل المشكلات، وأسلوب تفهم مشاعر العميل.
- تطوير قاعدة بيانات العملاء لتسريع عملية حل المشكلات، وتحسين خدمات ما بعد البيع.
- إضافة المنتجات للمواقع الإلكترونية وتعديلها بناء على تحديث كميات المخزون.
- إنشاء البوليصات وتعديلها بما يتناسب مع الطلب لتنسيق وتسريع أي عملية تعديل على الطلب.
- تتبع الشحنات لتكوين طقعة وحل بين العميل وشركة الشحن في حال وجود أي ظرف طارئ ولتأمين عملية البيع بشكل ناجح.

## المهارات

- التواصل الفعّال
- التحمل والصبر
- المرونة والتكيف
- إجادة اللهجة الخليجية كتابةً
- القدرة على حل المشكلات
- الكتابة على لوحة المفاتيح (أكثر من 90 كلمة بالدقيقة)