

عهد عبد المنعم عثمان

الموقع: المملكة العربية السعودية – الدمام | رقم الهاتف: 0549275051

البريد الإلكتروني: Ohoodbdr2020@gmail.com

الملخص المهني

متخصصة في الاستقبال، خدمة العملاء، والإدارة المكتبية مع خبرة تزيد عن 6 سنوات في تقديم تجربة عملاء استثنائية، وتحسين العمليات المكتبية، وإدارة العمليات اليومية بكفاءة. أتمتع بمهارات قوية في التواصل، التنظيم، وإدخال البيانات، مع قدرة على التعامل مع العملاء بكفاءة وحل المشكلات بفعالية. بالإضافة إلى ذلك، لدي خبرة في التسويق حيث قمت بإدارة حملات تسويقية وزيادة التفاعل عبر منصات التواصل الاجتماعي. أتمتع بالقدرة على العمل في بيئات متعددة الثقافات، مع الالتزام بمعايير الخدمة العالية والسلوك المهني، وأسعى للاستفادة من مهاراتي في دور إداري أو خدمني يعزز من تجربة العملاء ويساهم في تحسين العمليات التنظيمية. حاصلة على درجة بكالوريوس العلوم في الدراسات التجارية، تخصص المحاسبة والتمويل، من جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

الخبرات العملية

- 1. مجمع سبيد لاب الطبي – موظفة استقبال**
دوام كامل | السودان – الخرطوم | 2021 – 2023
المسؤوليات:
 - ♦ إدارة عمليات الاستقبال والتأكد من التواصل الفعال بين العملاء والموظفين.
 - ♦ الحفاظ على مخزون مستلزمات المكتب وترتيب طلبات الشراء.
 - ♦ استقبال العملاء بترحيب دافئ وجدولة المواعيد بكفاءة لضمان تنظيم العمل.
 - ♦ تقديم خدمة عملاء ممتازة لدعم تجربة المرضى داخل المجمع.
 - ♦ تنفيذ المهام الإدارية المختلفة لتعزيز كفاءة العمل.
- 2. مجمع النزهة الطبي – موظفة استقبال**
دوام كامل | السودان – الخرطوم | أبريل 2018 – أبريل 2021
المسؤوليات:
 - ♦ إدارة عمليات الاستقبال، واستقبال العملاء والترحيب بهم بطريقة مهنية.
 - ♦ جدولة المواعيد وإدارة جداول الأطباء والموظفين لضمان استخدام الوقت بكفاءة.
 - ♦ تنسيق عمليات تسجيل المرضى والتحقق من معلومات التأمين والإجابة عن استفساراتهم.
 - ♦ التعامل مع المكالمات الهاتفية وتحويلها إلى الأقسام المناسبة.
 - ♦ الحفاظ على مخزون مستلزمات المكتب وطلب الاحتياجات اللازمة.
 - ♦ المساعدة في تنظيم وتنفيذ الفعاليات والبرامج الخاصة بالإدارة.
 - ♦ الالتزام بسياسات السرية الطبية وحماية بيانات المرضى.
 - ♦ تقديم الدعم للزملاء للمساهمة في تحقيق الكفاءة التشغيلية للمجمع.
- 3. مجمع البرج الطبي – موظفة استقبال**
دوام كامل | السودان – الخرطوم | أبريل 2018 – أغسطس 2020
المسؤوليات:
 - ♦ إدارة عمليات الاستقبال في مختبر طبي مزدحم، مع تقديم خدمة عملاء استثنائية.
 - ♦ التعامل مع استفسارات المرضى وتحديد المواعيد والحفاظ على تدفق العمل بكفاءة.
 - ♦ إدارة مخزون مستلزمات المكتب ودعم المهام الإدارية اليومية.
 - ♦ المساعدة في تنفيذ المشاريع الخاصة بتوجيه من الإدارة.
 - ♦ الترحيب بالعملاء والتأكد من تقديمهم للمعلومات الدقيقة حول الخدمات المقدمة.
 - ♦ التعامل مع خطوط الهاتف المتعددة وتحويل المكالمات للأقسام المناسبة.
 - ♦ تسجيل مواعيد المرضى وإدارة جداول العيادة لضمان الكفاءة التشغيلية.
 - ♦ الحفاظ على سرية سجلات المرضى والتعامل مع المعلومات الحساسة بحذر.
- 4. شركة زين للاتصالات – موظفة إدخال بيانات ومركز اتصال**
دوام كامل | السودان – الخرطوم | أبريل 2017 – فبراير 2018
المسؤوليات:
 - ♦ التعامل مع استفسارات العملاء عبر الهاتف والبريد الإلكتروني باحترافية.
 - ♦ إدخال بيانات العملاء والطلبات يدويًا بدقة والتحقق من صحتها.
 - ♦ دعم عمليات التحقيق في أخطاء النظام والعمل مع فرق الدعم الفني لحل المشكلات.

- ◆ تحسين عمليات إدخال البيانات لزيادة الكفاءة وتقليل الأخطاء.
- ◆ الحفاظ على سرية معلومات العملاء والالتزام بسياسات حماية البيانات.
- ◆ إعداد التقارير المتعلقة بإدخال البيانات والتفاعل مع العملاء.
- ◆ المشاركة في الدورات التدريبية لتحديث المهارات حول تقنيات خدمة العملاء وإدارة البيانات.

المشاريع الخاصة والمبادرات

- تولي مهام خاصة بتوجيه من الإدارة العليا.
- إظهار القدرة على المبادرة وتحمل مسؤوليات إضافية لدعم سير العمل العام في المكتب.

المؤهل التعليمي

بكالوريوس العلوم في الدراسات التجارية، تخصص المحاسبة والتمويل - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
الخرطوم، السودان | سنة التخرج: 2016

المهارات الأساسية

- | | |
|----------------------|--|
| • إدارة وحل المشكلات | • إدارة علاقات العملاء |
| • العمل الجماعي | • التنسيق والمتابعة والتخطيط |
| • تعدد المهام | • مهارات التواصل |
| • المهارات التسويقية | • التواصل الفعال عبر البريد الإلكتروني والهاتف |
| • المهارات التنظيمية | • إدخال البيانات |

اللغات

- العربية: اللغة الأم
- الإنجليزية: جيد

جاهزة للعمل فورًا ومهتمة بالفرص المناسبة في مجالات الاستقبال وخدمة العملاء والدعم الإداري.