

لمياء العنزي
ممثل مركز اتصال | فدمة عملاء بنكية | مديرة متجر
0548133534
amhammad2016@gmail.com

الهدف المهني

إدارية متميزة تمتلك خبرة واسعة في إدارة المتاجر والعمليات البنكية وخدمة العملاء. متخصصة في قيادة الفرق وتحقيق أهداف المبيعات مع خلفية قوية في الموارد البشرية والتعامل مع الأنظمة واللوائح.

الخبرات العملية

مديرة متجر | مجموعة الحكير

- الإشراف على الموظفين وتدريبهم وتقييم أدائهم دورياً.
- إعداد جداول العمل لضمان استمرارية التشغيل بكفاءة.
- إدارة المخزون وتنظيم المستودعات والتحكم في المظهر العام للمتجر.

فدمة عملاء | شركة نايفات للتمويل

- مساعدة العملاء في الاستفسارات وشرح المنتجات البنكية والرسوم.
- إدارة طلبات فقدان وسرقة البطاقات وتحديث البيانات الشخصية.
- تقديم الدعم الفني للعملاء في حالات الاحتيال أو انتحال الهوية.

ممثل مركز اتصال | شركة المسواك الطبية

- الرد على استفسارات العملاء.
- التنسيق مع الأقسام المختصة لتحسين الخدمة.
- التعامل مع الشكاوى البسيطة وحلها.

المؤهلات التعليمية

- بكالوريوس الدراسات التاريخية – جامعة الأميرة نورة (2010).
- دورة تدريب حاسب آلي – مدة (6) أشهر.

الدورات التدريبية

- مبادئ إدارة الموارد البشرية – منصة إدراك.
- شهادة تدريب إدارة الموارد البشرية – معهد سمو الأجيال.
- ورشة تدريب فدمة العملاء – شركة خبراء الأداء للاستشارات.

المهارات

- إدارة الموارد البشرية، إدارة الوقت، اتخاذ القرار، حل النزاعات.
- مهارات الحاسب الآلي، إدارة المخزون، المهارات الإدارية.
- التفكير النقدي، التفاوض، التعاطف، العمل بروح الفريق.