مريم عبد الرحمن

ممثلة خدمة عملاء

القاهرة، مصر | +20 100 123 4567 | mariam.abdelrahman@example.com

النبذة الشخصية

ممثلة خدمة عملاء بخبرة ست سنوات في الكول سنتر، لحساب شركة اتصالات ثم لحساب متجر إلكتروني سعودي. أحل معظم الطلبات من أول اتصال وأحافظ على هدوئي مع العملاء الغاضبين. إنجليزية بطلاقة وأفهم اللهجة الخليجية جيدا.

الخبرة العملية

ممثلة خدمة عملاء أولى، حساب متجر إلكتروني في الأفق لخدمات مراكز الاتصال، القاهرة الجديدة (عمل هجين) — فبراير 2023 - حتى الآن

خدمة عملاء بالهاتف والشات لمتجر إلكتروني للأجهزة المنزلية في السعودية.

- التعامل مع نحو 60 مكالمة ومحادثة يوميا حول الطلبات وتأخر الشحن والمرتجعات والاسترداد
- درجة جودة أعلى من 95% في التقييمات الشهرية لستة أرباع متتالية
- استلام المكالمات المصعدة في الشيفت المسائي وحل أغلبها دون تعويض مالي
- تدريب 12 موظفا جديدا خلال أسبوعيهم الأولين على الخط

ممثلة خدمة عملاء، كول سنتر في دلتا نت للاتصالات، مدينة نصر، القاهرة — أغسطس 2020 - يناير 2023

- الرد على 70 إلى 80 مكالمة في الشيفت حول الفواتير والأعطال وتغيير الباقات، ونسبة حل من أول اتصال 80%
- العمل سنة في فريق الاحتفاظ بالعملاء على طلبات إلغاء الاشتراك
- دعم الخط الإنجليزي للمشتركين الأجانب يومين في الأسبوع

كاشير في سوبر ماركت الواحة، مصر الجديدة، القاهرة — يوليو 2018 - يوليو 2020

- خدمة أكثر من 150 عميلا في الشيفت، بما في ذلك مواسم رمضان والأعياد
- اختياري موظفة الشهر مرتين بناء على تقييمات العملاء

المهارات

القنوات: مكالمات واردة، شات، بريد إلكتروني، واتساب للأعمال

الأنظمة: Salesforce Service Cloud، Zendesk، Genesys، Microsoft Office

أخرى: كتابة سريعة بالعربية والإنجليزية، التعامل مع الشكاوى، الاحتفاظ بالعملاء، العمل بنظام الشيفتات

التعليم

بكالوريوس التجارة، شعبة إدارة الأعمال باللغة الإنجليزية في جامعة عين شمس، كلية التجارة، القاهرة — سبتمبر 2014 - يونيو 2018

المعدل: جيد جدا

اللغات

العربية - اللغة الأم

الإنجليزية - إتقان

الشهادات

دورة التعامل مع العملاء الغاضبين من تدريب داخلي، دلتا نت للاتصالات — سبتمبر 2021

IELTS Academic، الدرجة 7.0 من British Council — نوفمبر 2022

الأعمال التطوعية

متطوعة في الاستقبال في جمعية أهالي مصر الجديدة، القاهرة — مارس 2021 - حتى الآن

استقبال الأسر وتوجيهها في حملات توزيع شهر رمضان.