سلمى عبد الحميد

منسقة مكتب أمامي، استقبال عيادات

القاهرة، مصر · salma.abdelhamid@example.com · +20 100 482 3317

النبذة الشخصية

منسقة مكتب أمامي بخبرة ثماني سنوات بين المراكز الطبية والفنادق والشركات. أدير استقبال مجموعة عيادات فيها أحد عشر طبيبا، وأراجع موافقات التأمين قبل الكشف، وأدرب موظفي الاستقبال الجدد، وأحافظ على هدوء صالة الانتظار في أكثر الأيام زحاما. أجيد العربية والإنجليزية.

الخبرة العملية

منسقة مكتب أمامي في مجموعة عيادات الندى التخصصية، القاهرة الجديدة، مصر

أكتوبر 2021 - حتى الآن

مركز طبي فيه أحد عشر طبيبا وعيادات مسائية، بمعدل 160 مريضا و250 مكالمة يوميا.

- أشرف على فريق استقبال من أربعة موظفين: أضع جدول الورديات، وأغطي أوقات الذروة، وأتعامل مع شكاوى المرضى
- أتصل بكل مريض جديد قبل موعده بيومين لمراجعة التأمين، فقلت مشكلات الموافقات عند الحساب
- أحجز مواعيد الكشف والمتابعة والتحويلات لأحد عشر طبيبا على البرنامج الطبي وأملأ المواعيد الملغاة
- كتبت دليل تدريب الاستقبال الذي يستخدم مع كل موظف جديد، ويشمل التسجيل والتحصيل وأسلوب الرد على الهاتف

موظفة استقبال (Front Desk Agent) في فندق نايل بانوراما، القاهرة، مصر

يونيو 2018 - سبتمبر 2021

- سجلت دخول وخروج ما يصل إلى 120 نزيلا في الوردية بفندق فيه 200 غرفة على نظام Opera
- تعاملت مع تغيير الغرف وأسئلة الفواتير وشكاوى النزلاء بالعربية والإنجليزية
- سلمت العهدة النقدية في نهاية كل وردية دون فروق غير مفسرة

موظفة استقبال في المروج للاستشارات الهندسية، الجيزة، مصر

سبتمبر 2016 - مايو 2018

- استقبلت العملاء وحولت المكالمات لاثني عشر مهندسا وسجلت الرسائل أثناء زيارات المواقع
- سجلت البريد الوارد والصادر وتابعت المستندات التي تنتظر التوقيع

المهارات

الاستقبال: تسجيل المرضى والنزلاء، السنترال، التعامل مع الشكاوى، العهدة النقدية

المواعيد والملفات: حجز المواعيد، موافقات التأمين، التحويلات، خصوصية بيانات المرضى

البرامج: برامج إدارة العيادات، Opera PMS، Microsoft Office، Outlook

اللغات

العربية - اللغة الأم

الإنجليزية - إتقان

الفرنسية - أساسي

التعليم

بكالوريوس تجارة، شعبة اللغة الإنجليزية في جامعة عين شمس، القاهرة، مصر

سبتمبر 2012 - يونيو 2016

الشهادات والدورات

دبلومة خدمة العملاء وإدارة المكتب الأمامي من معهد القاهرة للتدريب الفندقي

مارس 2018

الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي (ICDL) من ICDL

نوفمبر 2016