

عبد الرحمن فوال

المدينة المنورة، السعودية | 0531226030 | aalfawal0@gmail.com | www.linkedin.com/in/abduhrahman-fawal/

المسمى الوظيفي: مشرف فرع • موظف تأجير سيارات • خدمة عملاء • تسويق

- محترف متعدد المهارات بخبرة تتجاوز 10 سنوات في خدمة العملاء، المبيعات، التسويق، والعمليات عبر قطاعات تأجير السيارات، اللوجستيات، والتجزئة.
- سجل مثبت في تبسيط العمليات اليومية وتحسين رضا العملاء وزيادة المبيعات في بيئات عمل تنافسية.
- متمكن في تطوير استراتيجيات تسويق فعالة وتقنيات بيع ناجحة مع مهارة في تدريب الفرق وتحسين جودة الخدمة.
- ملتزم بتقديم خدمة عالية الجودة وحلول مخصصة تعزز ولاء العملاء وتحقق التميز التشغيلي.

الكفاءات الأساسية

خدمة العملاء | التواصل الفعال | تحسين رضا العملاء | حل الشكاوى | إدارة علاقات العملاء | (CRM) استراتيجيات المبيعات والتسويق | رفع معدلات التحويل | تحقيق الأهداف البيعية | إدارة الحملات الترويجية | إدارة العمليات | تنسيق اللوجستيات | الإشراف على الفروع | إدارة الحجوزات والعقود | تشغيل أساطيل المركبات | قيادة وتدريب الفرق | حل النزاعات | إدارة الوقت | تعدد المهام | التدقيق في التفاصيل | الدعم الإداري | إدخال البيانات | الامتثال للسياسات | دقة الفوترة | إتقان مايكروسوفت أوفيس | المهارات الرقمية

الخبرات العملية

موظف تأجير سيارات - شركة عبد المجيد الخضر لتأجير السيارات | المدينة المنورة، السعودية | نوفمبر 2023 - حتى الآن

- خدمة أكثر من 15 عميل يوميا بتوفير المركبة المناسبة وإنجاز العقود بسرعة وبدقة.
- إعداد وإنهاء عقود الإيجار مع التزام كامل بالسياسات وضمان اكتمال المستندات.
- ترويج العروض والخدمات الإضافية (تأمين، GPS) وتحقيق معدل بيع إضافي بنسبة 25%.
- المتابعة مع العملاء لتقليل التأخيرات في إعادة المركبات بنسبة 15%.
- تجاوز الأهداف الشهرية للإيجارات بنسبة 10% وزيادة إيرادات الفرع.

مشرف فرع - زاجل للخدمات اللوجستية | المدينة المنورة، السعودية | ديسمبر 2021 - أكتوبر 2023

- إدارة عمليات فرع نشط يتعامل مع 150+ شحنة يوميا بمعدل تسليم في الوقت المحدد 98%.
- الإشراف وتدريب فريق من 5 موظفين مما رفع الإنتاجية 15%.
- تحسين إجراءات المناولة وتقليل الأخطاء بنسبة 20%.
- خفض معدل الشكاوى 30% مع الحفاظ على رضا العملاء فوق 90%.
- ضمان الالتزام بنسبة 100% بالسياسات والإجراءات الموحدة للشركة.

موظف إدخال بيانات - زاجل للخدمات اللوجستية | المدينة المنورة، السعودية | نوفمبر 2020 - نوفمبر 2021

- إدخال 200+ سجل يوميا بدقة 99% لدعم قاعدة البيانات اللوجستية.
- تحسين سرعة استرجاع البيانات بنسبة 20% عبر الأرشيف الرقمية.
- تقليل الفروقات بين الأنظمة 25% من خلال التنسيق بين الفرق.

مندوب مبيعات (موسمي) - متجر بريان للأجهزة الكهربائية | المدينة المنورة، السعودية | يناير 2019 - فبراير 2020

- تقديم استشارات للعملاء وزيادة معدل التحويل 15%.
- إطلاق قناة مبيعات عبر الإنترنت رفعت المبيعات 20% خلال عام واحد.
- إدارة عمليات الدفع والفوترة بدقة 100%.

فبراير 2017 – أبريل 2017

بائع (موسمي) – شركة إبراهيم القرشي | المدينة المنورة، السعودية

- خدمة أكثر من 50 عميل يوميا في مواسم الذروة دون أي شكاوى.
- المساهمة في تجاوز الهدف الموسمي بنسبة 10% عبر تنظيم المخزون والعرض.

يناير 2014 – فبراير 2014

مسوق (موسمي) – شركة العسائي العقارية (مشروع إسكان) | المدينة المنورة، السعودية

- الترويج لمشروع سكني جديد وجذب +30 عميل محتمل خلال شهر واحد.
- ضمان التغطية المستمرة في الفعاليات بنسبة 100%.

فبراير 2013 – فبراير 2015

إداري – شركة الشيخ للمقاولات | المدينة المنورة، السعودية

- تنظيم المهام الإدارية والأرشفة مما اختصر وقت استرجاع المستندات 30%.
- تقديم الدعم للعملاء وحل 90% من الاستفسارات من أول تواصل.
- المساهمة في حملة دعائية محلية رفعت الاستفسارات 25%.

التعليم

دبلوم دعم فني (علوم الحاسب) – الكلية التقنية، المدينة المنورة، السعودية | 2015 – 2018

المهارات التقنية

- أنظمة إدارة تأجير السيارات: إدارة الحجوزات والعقود والأساطيل.
- حزمة مايكروسوفت أوفيس – (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) مستوى متقدم.
- أنظمة اللوجستيات وإدارة علاقات العملاء.(CRM)
- مهارات رقمية قوية وقدرة على تعلم البرامج الجديدة بسرعة.

الشهادات

- خدمة العملاء لمكاتب تأجير السيارات – دروب
- مبادئ خدمة العملاء – دروب(2020)
- مهارات الاتصال في العمل – دروب(2020)
- إتقان عملية البيع – دروب(2020)
- أساسيات الإدارة – دروب(2020)
- عناصر نجاح ريادة الأعمال – دروب(2021)
- تطوير الذات – دروب(2020)
- اللغة الإنجليزية مستوى 1 – دروب(2020)
- اللغة الإنجليزية مستوى 2 – دروب(2020)
- اللغة الإنجليزية مستوى 2 – مركز الهدف للتدريب وتنمية الموارد البشرية(2021)

اللغات

- العربية: اللغة الأم
- الإنجليزية: إجادة عملية