

محمود عزت عبدالفتاح

الرياض، المملكة العربية السعودية | 0536012175 | mahmoudezat145@gmail.com

الملخص المهني

خريج بكالوريوس خدمة اجتماعية بخبرة عملية ممتدة في مجالات خدمة العملاء والكول سنتر وإدخال البيانات داخل مؤسسات منظمة وحسابات حكومية خدمية. خبرة مباشرة في التعامل مع المكالمات الهاتفية الواردة والصادرة، معالجة شكاوى واستفسارات المستفيدين، وإدخال وتحديث البيانات وفق سياسات وإجراءات دقيقة. قدرة عالية على الالتزام بمعايير الجودة ومؤشرات الأداء، والعمل تحت ضغط المكالمات وحجم الطلبات اليومي. إجادة استخدام الحاسب الآلي وتطبيقات مايكروسوفت أوفيس وأنظمة العمل الإلكترونية وفق معايير ICDL المعتمدة، مع قابلية للتكيف مع متطلبات العمل المختلفة والالتزام الكامل بإجراءات العمل المؤسسي.

الخبرة المهنية

خدمة عملاء وإداري بيانات – جمعية البر والتقوى | 2021 إلى 2025

- تقديم خدمات الدعم والتواصل مع المستفيدين وتنظيم طلباتهم بما ساهم في تحسين سرعة الاستجابة بنسبة 22%.
- إدارة وتحديث قواعد بيانات المستفيدين والملفات الإدارية بدقة وانتظام، مع تحسين مستوى تنظيم البيانات بنسبة 28%.
- المساهمة في إعداد التقارير الدورية الخاصة بسير العمل والأنشطة الخدمية وفق المواعيد المحددة.
- متابعة الطلبات والمعاملات الإدارية من بدايتها حتى الإغلاق وفق اللوائح والإجراءات المعتمدة.
- العمل ضمن فريق متعدد المهام لتحقيق الأهداف التشغيلية والخدمية للجمعية.

خدمة عملاء وكول سنتر ومدخل بيانات – شركة إكسبيد بالقرية الذكية (حساب وزارة الصحة والسكان) | 2016 إلى 2021

- استقبال ومعالجة المكالمات الهاتفية الواردة من المواطنين وتقديم المعلومات والدعم اللازم وفق سياسات وزارة الصحة، مما ساهم في رفع مستوى رضا المستفيدين بنسبة 25%.
- إدخال وتحديث بيانات المتعاملين والطلبات على الأنظمة الإلكترونية بدقة عالية مع تقليل أخطاء الإدخال بنسبة 30% من خلال المراجعة المستمرة.
- الالتزام بمؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بجودة الخدمة وزمن المكالمات وتحقيق معدلات إنجاز تجاوزت المستهدف بنسبة 20%.
- التعامل مع شكاوى متعددة المستويات وتحويل الحالات التي تتطلب تصعيداً إلى الجهات المختصة مع متابعة إغلاقها النهائي.
- التنسيق المستمر مع فرق العمل والإشراف لضمان استمرارية الخدمة والالتزام بمعايير الجودة المعتمدة.

التعليم

بكالوريوس خدمة اجتماعية – جامعة الفيوم | 2016

الدورات التدريبية

- الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي – ICDL معتمدة من اليونسكو | جامعة الفيوم

المهارات

المهارات الشخصية:

التواصل الفعال | إدارة الوقت | العمل تحت ضغط المكالمات | حل المشكلات | الدقة والانتباه للتفاصيل | الالتزام بمعايير الجودة | المرونة في التعامل | تحمل المسؤولية

المهارات المهنية:

خدمة العملاء الهاتفية | إدخال البيانات بدقة وسرعة | إدارة المكالمات الواردة والصادرة | متابعة الشكاوى والطلبات | استخدام أنظمة إدارة العملاء | إعداد العروض التقديمية | إعداد التقارير التشغيلية | إدارة الموارد | المراقبة والمتابعة | استكشاف الأخطاء وحلها | التعامل مع البريد الإلكتروني | مهارات الطباعة السريعة

المهارات التقنية:

مايكروسوفت أوفيس | حزمة مايكروسوفت أوفيس | مايكروسوفت إكسل | مايكروسوفت باوربوينت | مايكروسوفت أوتلوك | إدارة قواعد البيانات | أنظمة تخطيط الموارد ERP | نظام SAP | أنظمة إدارة علاقات العملاء Salesforce | أنظمة تشغيل ويندوز | استخدام الهواتف الذكية | أدوبي أكروبات برو

اللغات

- الإنجليزية | العربية