**أحمد خليفة أحمد القرناس**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**البريد الإلكتروني :**

**ahmedkalqurnas@hotmail.com هاتف: 00966500504408**

## الهدف الوظيفي :

فرد ديناميكي مع الارادة والطاقة لتحقيق النجاح. استمتع بالعمل في بيئة مليئة بالتحديات مع وجود فرص للتعلم المستمر وتطوير مهارات جديدة ، ونهج مرن وإيجابي للعمل ، وقادر على تلبية المواعيد النهائية المحددة بنجاح واستمتع بمهارات اتصال جيدة وفعالة ومستقلة وتحليلية التفكير إلى جانب القدرة على التوافق مع الناس والقدرة على التكيف مع البيئة الصعبة الجديدة.

## المعلومات الشخصية :

|  |  |
| --- | --- |
| المهارات الشخصية: لاعب فريق ، ومستمع جيد ، مهارات التعامل مع الآخرين ، مخلص ، حريص على التعلم ، ملتزم. | الجنسية: سعودي  العنوان : المملكة العربية السعودية ، المنطقة الشرقية |

## الخبرات العملية :

**كبير خدمات العملاء ورئيس فريق (شركة الاتصالات السعودية) (2 \ 2015- 3/2019)**

**•** التعامل مع أداء فريق (الإنتاجية) على أساس يومي ، تأكد من أن الموظفين يحققون هدف عدد المكالمات والعتبات وفقًا لمؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

• التعامل مع أداء فريق (الجودة) من خلال تقييم المكالمات باستخدام تطبيق الجودة (سجل الكلام) من خلال نماذج التقييم المعدة مهنيا.

• التدريب على أي أداء منخفضة أو غير مقبولة على الفور باستخدام طرق التدريب الشفهية أو المكتوبة أو العامة

• التعامل مع قائد مرة كل أسبوعين ، وتشمل هذه المهمة مراقبة أداء مركز الاتصال في الوقت الفعلي وتصعيد أي مشكلات عالمية تؤثر على مستوى الخدمة وعدد المكالمات وصورة الشركة.

• التعامل مع المكالمات الصعبة من العملاء مع الشكاوى أو النزاعات المتأخرة أو المعقدة من أجل حل المشكلة والحفاظ على ولاء العميل.

• التعامل مع ضعف أداء الفريق والتنسيق مع إدارة الأداء الموارد البشرية إذا لزم الأمر.

• التعامل مع الشكاوى العامة للعملاء وخاصة عندما يتعلق الأمر بالسلوكيات السلبية التي تؤثر على صورة الشركة.

• حضور جلسات نقل المعرفة للتنسيق بين العمليات ودعم وظائف دعم العملاء من حيث العمليات والإجراءات وقاعدة بيانات المعرفة

• مشرف مركز الاتصال هو المسؤول عن التعامل مع دور "إدارة العمليات" إذا طلبت مع المسؤولية الكاملة والوظائف

**ممثل خدمات العملاء (شركة الاتصالات السعودية) (2 \ 2006 - 2015)**

• التعامل مع المكالمات للقطاعات VIP المدفوعة مسبقا ، الدفع المسبق ، شكاوى التغطية.

• تعاملت مع بطاقات SIM التي تم تنشيطها حديثًا من قِبل FBO وشركاء البيع بالتجزئة والتعاقد الخارجي لضمان تجنب الاحتيال وخاصة لخطوط Post Paid والتعامل مع أي تأخير في التنشيط من CRM أو نظام الفوترة.

## الشهادات العلمبة :

• شهادة الثانوية العامه + خبرة في شركة stc

## الشهادات و الدورات التدريبية :

* نظام Siebel لإدارة مراكز خدمة العملاء لخدمات المحمول 902-122 نظام Siebel لمكاتب مبيعات الموظفين.
  + مهارات متقدمة للتعامل مع العملاء teleservices-37 التميز في خدمة العملاء - المستوى الثاني.
  + التعامل مع الاختلافات في طريقة نظام التسوية Seibel -23 Siebel system لمكاتب مبيعات الموظفين.
  + نظام Siebel لإدارة موظفي خدمة العملاء لمراكز خدمة العملاء المتنقلة 902-40 نظام Siebel لمكاتب مبيعات الموظفين.
  + حل مشكلة خدمة العملاء.
  + التميز في خدمة العملاء - المستوى الأول.
  + الإشراف الإداري الفعال.
  + موظفي مركز الاتصال بخدمة العملاء إلى المستوى الأول.
  + مدير فريق خدمة العملاء - المستوى الثالث.
  + كبار خدمة العملاء Rep - المستوى الثاني.
  + مندوب خدمة العملاء / متدرب - المستوى الأول
  + المبيعات - المستهلك - محلل مبيعات - المستوى الثالث.
  + المبيعات - المستهلك - المبيعات التنفيذي - المستوى الثاني.
  + شركة الاتصالات السعودية ، كموظف جيد لمدة ثلاث مرات.