

# هيثم ذكي السعيد

المملكة العربية السعودية - حي النسيم الشرقي - شارع ابي الأسود الدؤلي [hitham\\_zaki@yahoo.com](mailto:hitham_zaki@yahoo.com) | مصري | متزوج |  
09 سبتمبر 1984 | [linkedin.com/in/haitham-zaki-4ab740b2](https://www.linkedin.com/in/haitham-zaki-4ab740b2)

+201112034723 / +966538239517

## مدير مبيعات وخدمة عملاء

مدير مبيعات ذو خبرة تزيد عن اثني عشر عاما في قيادة الفرق وتطوير الخطط الاستراتيجية ودفع نمو الأعمال والسعي للاستفادة من خلفيتي الشاملة. في عمليات البيع وإدارة علاقات العملاء وتحسين الإيرادات والمساهمة للارتقاء بمنظومة العمل، ملتزم بتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتعزيز رضا العملاء. تحقيق الأهداف التنظيمية من خلال استراتيجيات مبتكرة وقيادة فعالة للفرق والعمل دائما على التواصل مع الإدارة العليا وإرسال التقارير اللازمة.

## المؤهل العلمي

❖ بكالوريوس تجارة، شعبة محاسبة، جامعة المنصورة سبتمبر، 2001 - يونيو، 2006

## الخبرات

### مدير مشاريع

❖ نانكو (المملكة العربية السعودية). (أكتوبر 2023 - حتى الآن)

- مدير مشاريع في شركة النخلة الوطنية لخدمات النقل والمقاولات.
- مسؤول عن مشروع نقل الوقود داخل حدود المملكة العربية السعودية.
- إعداد كافة المستخلصات والمطالبات المالية للمشروع.
- إعداد جميع الفواتير الخاصة بمشتريات ومبيعات الوقود من الموردين.

### مدير فرع

❖ شركة السماء التجارية. (ابريل، 2022 - ابريل، 2023)

- إنشاء وتنفيذ استراتيجيات مبيعات فعالة لتحقيق أهداف الشركة ودفع نمو الإيرادات.
- قيادة وتحفيز وإدارة فريق المبيعات، وتقديم التوجيه والدعم والتدريب لتحقيق أهداف المبيعات.
- بناء والحفاظ على علاقات قوية مع العملاء وتلبية احتياجاتهم وضمان مستويات عالية من رضا العملاء.
- مراقبة وتحليل بيانات أداء المبيعات وإعداد التقارير وتقديم رؤى للإدارة العليا لاتخاذ القرار.
- المتابعة الدقيقة للمنتجات وتحديد الأكثر رواجاً منها وتوفير احتياجات العملاء بشكل أساسي.

### مدير المبيعات

❖ شركة فوشيا للمنسوجات. (أغسطس، 2021 - فبراير، 2022)

- تطوير وتنفيذ استراتيجيات مبيعات عالية المستوى لدفع نمو الإيرادات وتوسيع السوق وتحقيق أهداف الشركة.
- قيادة وإدارة فريق مبيعات كبير، وتوفير الإرشادات والتدريب المستمر لتعزيز مهاراتهم وأدائهم.
- الإشراف على تنفيذ عمليات المبيعات، بما في ذلك إدارة خطوط الأنابيب وتطوير المقترحات والعقود. المفاوضات.

### مدير نقطة بيع

❖ اتصالات مصر. (أكتوبر، 2020 - أغسطس، 2021)

- مسؤول عن قسم عملية البيع عبر الهاتف ومتابعة تقديم الخدمات بشكل مثالي والرصد لآراء العملاء.
- تنفيذ استراتيجيات المبيعات لتحقيق أهداف الشركة وزيادة حصتها في السوق ودفع نمو الإيرادات.
- إنشاء خطط المبيعات وإدارتها، بما في ذلك تحديد أهداف المبيعات والتنبؤ ووضع الميزانية.

### إدارة السجل العام

• الهيئة العامة للغذاء والتغذية (الكويت). (فبراير، 2018 - سبتمبر، 2020)

- مسؤول عن إرسال واستقبال البريد ومخاطبة جميع المجموعات الحكومية.
- إعداد الملفات لكل جهة على حدة وإرسال التوصيات للإدارة

### مدير المبيعات

❖ شركة الندى للمنتجات الغذائية (فبراير، 2017 - أغسطس، 2020)

- تحديد حالة المبيعات والمتابعة مع وكلاء المنطقة ومتابعة القدرة التنافسية للمنتجات.
- تقديم خدمة عملاء استثنائية من خلال معالجة استفسارات العملاء وحل المشكلات وضمان العمل على إرضاء العملاء وتوفير احتياجاتهم.
- إرسال التوصيات للإدارة العليا للوقوف بشكل واضح على حالة السوق ومدى إمكانية تحقيق الأهداف المطلوبة.

### مدير المبيعات

❖ اتصالات - الإمارات العربية المتحدة. (فبراير، 2010 - ديسمبر، 2016)

- متابعة عملية البيع مباشرة داخل الفرع
- تقييم الأداء وتحقيق الأهداف المطلوبة
- متابعة أداء فريق العمل وإعداد التقارير النهائية.

## محاسب

- ❖ قرية ميدو بارك السياحية. (أكتوبر 2006 – ديسمبر 2009)
- متابعة الحسابات اليومية للمستضيفين وعمل الحسابات الختامية اللازمة لتحديد مدى تحقيق الأرباح.

## مهارات خدمة العملاء

- دورة خاصة في المبيعات وخدمة العملاء من أكاديمية الاتصالات (الإمارات العربية المتحدة).
- التعامل مباشرة مع العملاء إما عن طريق الهاتف أو إلكترونياً أو وجهاً لوجه.
- الرد الفوري على استفسارات العملاء.
- التعامل مع شكاوى العملاء وحلها.
- معالجة الطلبات، والنماذج، والتطبيقات، والطلبات.
- التدخل بشكل مباشر لاحتواء غضب العملاء أو شكاوهم وتقديم الحلول الفورية
- إدارة حسابات العملاء وتحديد متطلبات العملاء.
- الاحتفاظ بسجلات لتفاعلات العملاء ومعاملاتهم
- تسجيل تفاصيل الاستفسارات والتعليقات والشكاوى
- إعداد وتوزيع تقارير نشاط العملاء.
- التواصل والتنسيق مع الإدارات الداخلية ورفع التقارير للإدارة العليا.
- متابعة تفاعل العملاء ومدى رضائهم.
- تقديم ملاحظات حول كفاءة عملية خدمة العملاء.
- الاقتراب من العملاء ومساعدتهم في تلبية احتياجاتهم.

## الشهادات

- مايكروسوفت أوفيس، الإنترنت والبريد الإلكتروني (ICDL).
- دورات تدريبية في المبيعات وخدمة العملاء من أكاديمية الاتصالات في الإمارات.

## المهارات الشخصية

- تحمل ضغوط العمل
- العمل ضمن فريق
- اللباقة وحسن السلوك
- تنفيذ ما هو مطلوب بسرعة ودقة
- الجدية والانضباط والتنظيم
- إدارة وتنظيم وقت العمل
- إتقان إدارة الازمات
- التطوير المستمر

## اللغات

- اللغة العربية: اللغة الأم
- اللغة الإنجليزية: جيد جداً

شكراً لك على الوقت الذي قضيته في مراجعة سيرتي الذاتية، وآمل أن تشعر أن المقابلة الشخصية ستكون مفيدة.