دبي، الإمارات
البريد الإلكتروني dana.haddad@example.com

دانا حدّاد

ممثلة خدمة عملاء، دعم بالعربية والإنجليزية

الملخص المهني

ممثلة خدمة عملاء بخبرة تتجاوز 4 سنوات في حل مشكلات الفواتير والطلبات والحسابات عبر الهاتف والدردشة والبريد، بالعربية والإنجليزية. خبرة في التعامل مع التصعيد بهدوء وتوثيق الحالة على نظام التذاكر وتقصير زمن الاستجابة.

الخبرة المهنية

ممثلة خدمة عملاء, مركز خدمة لشركة اتصالات ٢٠٢٢ - حتى الآن
دبي، الإمارات

- معالجة أكثر من 60 طلباً في الوردية عبر الهاتف والدردشة والبريد مع الحفاظ على نسبة رضا 94%.
- خفض الاتصالات المتكررة عبر تحسين ملاحظات الحالة وجودة تسليم الحالة عند التصعيد.
- تدريب 5 موظفين جدد على سير العمل في نظام التذاكر ومعايير جودة الخدمة.
- التعامل مع المحادثات بالعربية والإنجليزية في الوردية نفسها دون تحويلها إلى فريق آخر.

موظفة دعم طلبات, متجر إلكتروني للتجزئة ٢٠٢٠ - ٢٠٢٢
دبي، الإمارات

- متابعة أكثر من 40 طلباً يومياً من الشراء حتى التسليم.
- خفض شكاوى تأخر التسليم عبر رسائل تحديث استباقية للعميل.
- توثيق 12 حالة متكررة في دليل الفريق.
- التنسيق مع شركة الشحن لحل الطلبات المفقودة خلال 48 ساعة.

موظفة استقبال, مركز خدمات إدارية ٢٠١٩ - ٢٠٢٠
عمّان، الأردن

- استقبال أكثر من 70 زائراً يومياً وتنظيم المواعيد.
- إدارة مكالمات الفرع وتحويلها بعد تسجيل الطلب.
- ترتيب ملفات العملاء واستكمال الملفات الناقصة.
- إعداد تقرير أسبوعي بأسباب الزيارة اعتمدته الإدارة.

التعليم

دبلوم, إدارة الأعمال, كلية مجتمع ٢٠١٩

المهارات

دعم العملاء, حل الخلافات, أنظمة التذاكر وإدارة علاقات العملاء, آداب المكالمة, متابعة الطلبات, التعامل مع التصعيد, الكتابة بالعربية والإنجليزية, إدارة الوقت