

دانا حداد

ممثلة خدمة عملاء، دعم بالعربية والإنجليزية

دبي، الإمارات dana.haddad@example.com

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 العملية

ممثلة خدمة عملاء ٢٠٢٢ - حتى الآن

مركز خدمة لشركة اتصالات - 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 ٢٠٢٠ - ٢٠٢٢

متجر إلكتروني للتجزئة - 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 ٢٠١٩ - ٢٠٢٠

مركز خدمات إدارية - عمان، 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 في إدارة الأعمال

كلية مجتمع

المهارات

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