الاسم: أحمد مساعد صالح ناصر

الهاتف: 90988090

البريد الإلكتروني: ahmed.musaed.naser@gmail.com

الخبرة العملية

موظف ذو خبرة تمتد لأكثر من 17 سنة في شركة أبيات، عملت خلالها في عدة أقسام: المخازن، خدمة العملاء، إدارة خدمة ما بعد البيع، قسم الأثاث، قسم المطابخ والألمنيوم والابواب الداخليه و الشتر،وأخيرًا قسم CRM، علاقات العملاء المشاريع حتى أكتوبر 2025. أسعى للاستفادة من خبرتي في إدارة الأقسام والتعامل مع العملاء والمشاريع للعمل في بيئة احترافية تتيح لي التطور والمساهمة في تحقيق أهداف الشركة.

شركة أبيّات – الكويت

الفترة: تقريبًا من 2008 حتى أكتوبر 2025 (17 سنة)

قسم المشاريع (مدير مشاريع) (1

الفترة: 2017 – أكتوبر 2025

- متابعة وتنفيذ طلبات مشاريع العملاء حسب المواصفات المعتمدة.
- التنسيق مع الأقسام الداخلية (المطابخ، الألمنيوم، الأثاث، المخازن) لضمان تسليم المشاريع في الوقت المحدد.
- متابعة جداول التسليم والتركيب ومعالجة أي تأخير أو ملاحظات.
- التواصل مع العملاء خلال مراحل المشروع لضمان رضاهم ومعالجة الملاحظات.
- إعداد تقارير دورية عن تقدم الأعمال ورفعها للإدارة.

قسم الاثاث و المطابخ والألمنيوم (مدير قسم التركيبات) (2

- إدارة وتشغيل قسم المطابخ والألمنيوم (شبابيك _ ابواب) والابواب الداخليه و الشترات والإشراف على فريق العمل.
- توزيع المهام ومتابعة إنجازها وفق معايير الجودة وسياسات الشركة.
- المساهمة في حل مشاكل التركيب أو العيوب الفنية بالتعاون مع فرق التركيبات.
- متابعة الحالات المفتوحة حتى الإغلاق والتأكد من رضا العميل.

- توثيق الحالات المتكررة ورفع تقارير تساعد على تحسين جودة المنتجات والخدمات

3) قسم إدارة علاقات العملاء (CRM)

- التعامل مع نظام الـ CRM لتسجيل بيانات العملاء ومتابعة الطلبات.
- تحديث بيانات العملاء وتاريخ تعاملهم مع الشركة والعمل على تفعيلهم من جديد.
- استخراج تقارير عن رضا العملاء وتكرار الشكاوى.
- دعم إدارة خدمة العملاء في تحسين تجربة العميل بناءً على البيانات.

4) قسم خدمة العملاء

- استقبال العملاء في المعرض والرد على استفساراتهم.
- تقديم معلومات عن المنتجات والخدمات والعروض.
- تسجيل طلبات العملاء وتحويلها للأقسام المختصة.
- التعامل مع شكاوى العملاء الأولية ومحاولة حلها أو تصعيدها للجهة المختصة

5) قسم المخازن (بداية المسيرة)

- استلام وترتيب وتخزين البضائع وفق النظام المعتمد.
- الجرد الدوري للمخزون والتبليغ عن النواقص.
- تجهيز الطلبيات للأقسام والمعارض والمشاريع.
- الالتزام بإجراءات السلامة والنظام داخل المخزن.

المهارات

- خبرة طويلة في خدمة العملاء والتعامل المباشر معهم.
- إدارة الأقسام والإشراف على فرق العمل.
- متابعة وتنفيذ المشاريع (مطابخ، ألمنيوم، أثاث).
- استخدام أنظمة CRM وأنظمة الشركة الداخلية.
- حل المشكلات واتخاذ القرار.
- القدرة على العمل تحت الضغط والالتزام بالمواعيد.
- مهارات تواصل عالية شفهيًا وكتابيًا.

- تنظيم الوقت وترتيب الأولويات.

المؤهل العلمي

- المؤهل الدراسي: بكالوريوس إعلام و علاقات عامه
- جهة التخرج: جامعة البحرين
- سنة التخرج: ٢٠٠٤

الدورات التدريبية

- دورة في خدمة العملاء

اللغات

- العربية: ممتازه
- الإنجليزية: متوسطة

معلومات إضافية

- القدرة على العمل ضمن فريق أو بشكل مستقل.
- الالتزام بأخلاقيات العمل وسرية المعلومات.
- قابلية العمل في أوقات إضافية عند الحاجة.

العمل تحت ضغط العمل . ٠

القدره على اقناع العملاء في المنتجات و الشراء . ٠