

احمد سليمان



966568128693 | المملكة العربية السعودية | ahmedms200@gmail.com

الملخص المهني

متخصص في تقيية المعلومات يتمتع بخبرة تزيد عن 5 سنوات في التدريس ، التدريب وخدمة العملاء، ومهارات التواصل وحل المشكلات، والعرض والالقاء، خبرة في ادارة وتطوير موقع الويب. معرفة جيدة بتحليل البيانات والتعامل مع انظمة قواعد البيانات المختلفة.

المؤهلات العلمية

يونيو 2011

ماجستير علوم الحاسوب
جامعة الجزيرة ،السودان

يونيو 2006

بكالريوس علوم الحاسوب
الكلية الاردنية السودانية ،السودان

المهارات

- | | |
|--------------------------------|------------------|
| • مهارات العرض والالقاء | • التواصل الفعال |
| • القدرة على العمل تحت ضغط | • حل المشكلات |
| • استخدام وسائل التعليم الذكية | • التنظيم |
| • مايكروسوفت أوفيس | • التعاطف |
| • ادارة الوقت | • العمل الجماعي |

الخبرات العملية

مارس – 2024 اغسطس 2024

موظف خدمة العملاء

منسق خدمات المرضى بـibi

- الاستجابة لجميع استعلامات وشكاوى المرضى، شركات التأمين، والمنشآت الصحية الأخرى.
- جدولة مواعيد المرضى المطلوبة عبر المكالمات والدردشة
- تسهيل التواصل بين المرضى والطاقم الطبي
- تلقي الشكاوى من المرضى والعمل على علاج مشكلاتهم
- التحقق من تغطية التأمين الطبي للمرضى

يونيو - 2020 اكتوبر- 2020

مدرب تقيية معلومات

جامعة القرآن الكريم ،السودان

- الرد على استفسارات العملاء، عبر المكالمات والبريد الإلكتروني.
- الاستجابة لشكاوى العملاء وتقديم الحل المناسب.
- تحديد وتقييم احتياجات العملاء لضمان الرضا.
- إدخال معلومات وبيانات العملاء

فبراير - 2019 نوفمبر 2019

منسق التجارة الإلكترونية وخدمة العملاء

مدينة المدavia ابوظبي ،العين

- الرد على استفسارات، وشكاوى، وطلبات العملاء.
- الترويج للعرض والتخفيفات.
- ادارة منصات التواصل الاجتماعي
- ادارة المتجر الإلكتروني ومتابعة طلبات العملاء.

**أخصائي تدريب
جامعة الملك فيصل، الهايف**

أكتوبر - 2015 نوفمبر 2018

- إعداد وتحديد الاحتياجات ووضع الخطط التدريبية.
- تنفيذ الخطط والبرامج التدريبية.
- اعداد المنهاج لمتدربين.
- تدريب المتدربين على تطبيقات الحاسوب ووسائل التعليم المختلفة.
- تقييم المستوى المهاري للمتدربين.
- تقديم الورش والمحاضرات.

أبريل - 2014 أغسطس 2015

**ممثل خدمة العملاء
شركة الاتصالات السعودية، الرياض**

- الرد على استفسارات العملاء بخصوص منتجات وخدمات الشركة
- متابعة استفسارات وشكاوى العملاء والعمل على حلها بسرعة وكفاءة
- استكشاف المشكلات وحلها
- معالجة الطلبات والمعاملات
- جمع وتحليل آراء العملاء

أبريل - 2012 ديسمبر 2012

**مشرف ومدرب تقنية المعلومات
مشروع طب الأسرة، السودان**

- تصميم البرامج التدريبية لمقابلة احتياجات المتدربين
- اجراء ورش وسمنارات وجلسات تدريبية
- تطوير وادارة موقع المشروع على الويب
- ادارة منصة التعليم عن بعد.
- تقديم التدريب والدعم للمدربين والمتدربين حول كيفية استخدام النظام. (Webex)
- الاتساق على نظام التطبيق عن بعد

اللغات: العربية، اللغة الام الانجليزية، ممتازة