

احمد سليمان

966568128693 | ahmedms200@gmail.com | المملكة العربية السعودية



الملخص المهني

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

المؤهلات العلمية

2011 يونيو	ماجستير علوم الحاسوب جامعة الجزيرة، السودان
2006 يونيو	بكالوريوس علوم الحاسوب الكلية الاردنية السودانية، السودان

المهارات

• مهارات العرض واللقاء	• 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، دبي
	• الاستجابة لجميع استعلامات وشكاوي المرضى، شركات التأمين، والمنشآت الصحية الأخرى.
	• جدولة مواعيد المرضى المطلوبة عبر المكالمات والدرشة
	• تسهيل التواصل بين المرضى والطاقم الطبي
	• تلقي الشكاوي من المرضى والعمل على علاج مشكلاتهم
	• التحقق من تغطية التأمين الطبي للمرضى
يونيو - 2020 اكتوبر - 2020	مدرب تقنية معلومات جامعة القرآن الكريم، السودان
	• الرد على استفسارات العملاء، عبر المكالمات والبريد الإلكتروني.
	• الاستجابة لشكاوي العملاء وتقديم الحل المناسب.
	• تحديد وتقييم احتياجات العملاء لضمان الرضا.
	• إدخال معلومات وبيانات العملاء

فبراير - 2019 نوفمبر 2019

منسق التجارة الإلكترونية وخدمة العملاء

مدينة الهدايا، أبوظبي، العين

- الرد على استفسارات، وشكاوي، وطلبات العملاء.
- الترويج للعروض والتخفيضات.
- ادارة منصات التواصل الاجتماعي
- ادارة المتجر الإلكتروني ومتابعة طلبات العملاء.

أكتوبر - 2015 نوفمبر 2018

أخصائي تدريب
جامعة الملك فيصل، المهوف

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

أبريل - 2014 أغسطس 2015

ممثّل 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
- إجراء ورش وسمنارات وجلسات تدريبية
- تطوير وإدارة موقع المشروع على الويب
- إدارة منصة التعليم عن بعد.
- تقديم التدريب والدعم للمدربين والمتدربين حول كيفية استخدام النظام.(Webex)
- الإشراف على نظام التطبيق عن بعد

اللغات: العربية اللغة الأم الانجليزية ممتازة