# رامي البكور

المملكه العربيه السعوديه

ramitt2011@gmail.com +966561762276 الرياض الرياض

## الهدف الوظيفي

أنا متخصص في إدارة علاقات العملاء، أتمتع بخبرة واسعة في تعزيز ولاء العملاء وتحسين رضاهم. أنقل مشروعي السابق من الفعالية العالية في حل نزاعات العملاء وتحليل بيانات السوق للوصول إلى استراتيجيات تسويقية ناجحة تلبي احتياجات العملاء. أؤمن بأهمية التواصل الفعّال واتخاذ خطوات تجاه التطوير المستمر.

## المؤهلات الدراسية

**بكالوريوس تجاره واقتصاد** 2002 - 2006

جامعه السودان للعلوم والتكنولجيا

- فهم مبادئ التسويق والترويج وإستراتيجيات البيع الناجحة.
- اداره العلاقات العامة وخدمه العملاء
- اداره المخازن وتحليل المخزون
- الاشراف على المشاريع وتحليل مستوى الانتاجيه
- تطوير مهارات التفاوض والتواصل الفعال في الأعمال التجارية.
- إدارة العمليات التجارية وتحسين الكفاءة التشغيلية.
- تطوير استراتيجيات الاستثمار وتحليل الجدوى الاقتصادية للمشروعات.

## الخبرة العملية

**ادارة علاقات العملاء** 2010 - 2022

شركه المطلق القابضه, الرياض

- بتدرج وضيفي من قسم المبيعات ,
- ومراجعه جاهزيه المستودعات لتسليم العميل باكمل وجه مع وجود حلول مناسبه في حال وجود اي ازمات تحول عن التسليم السليم .
- مسؤول علاقات عملاء وتشمل :
- تطوير استراتيجيات للاحتفاظ بالعملاء وزيادة ولائهم.
- تنفيذ برامج للتواصل الفعّال مع العملاء وتحليل ملاحظاتهم.
- إدارة شكاوى العملاء وحل النزاعات بكفاءة وفعالية.
- تدريب فريق العلاقات العامة على أفضل ممارسات خدمة العملاء.
- تحليل بيانات العملاء لتحديد الاتجاهات واحتياجات السوق.
- مراقبة أداء الفريق وإجراء تقييمات دورية لتعزيز الإنتاجية.
- إنشاء برامج ولاء العملاء لتعزيز الاستبقاء وزيادة المبيعات.

**مسؤول تسويق** 2022 - 2023

شركه هوم تودي للاثاث, الرياض

- إجراء أبحاث سوقية لتحليل الاتجاهات واحتياجات العملاء المحتملين.
- التعاون مع جهات خارجية ومتعاونين لتوسيع نطاق الحملات التسويقية.
- تطوير استراتيجيات تسويق تتماشى مع احتياجات السوق المحلي.
- تحليل ردود أفعال العملاء وتحسين العروض التسويقية بناءً على البيانات المستخلصة.

**مدير علاقات عامه** 2023 - 2024

شركه مفروشات عالم السعوديه, الرياض

- تطوير استراتيجيات جديدة لتعزيز التعاون بين الأقسام وتحسين تجربة العملاء.
- تنسيق الفعاليات والنشاطات العامة لبناء العلاقات مع العملاء وتعزيز العلامة

## التفاصيل الشخصية

الجنسية

سوري

## المهارات

- تسويق
- إدارة علاقات العملاء
- تدريب فرق العمل
- حل النزاعات
- تحليل السوق
- تحسين الكفاءة التشغيلية

## اللغات

- الإنجليزية
- العربية

## الهوايات

- القراءة
- الاطلاع على مستجدات السوق المحليه والعالميه

التجارية.
- توفير تدريب مكثف لفريق العمل في التعامل مع العملاء لضمان تقديم خدمات متميزة.
- إدارة شكاوى العملاء وحل النزاعات بكفاءة وفعالية.
- إنشاء برامج ولاء العملاء لتعزيز الاستبقاء وزيادة المبيعات.

**تنفيذي اداره المشاريع** 2024 - 2025

مؤسسه انش للتصميم والهندسي, الرياض

- تطوير وتنفيذ استراتيجيات إدارة المشاريع لضمان تحقيق الأهداف المحددة في الوقت المحدد.
- تحليل المخاطر وتقييم العوامل التي قد تؤثر على سير المشاريع وتقديم الحلول المناسبة.
- إدارة الميزانية وتخصيص الموارد بطريقة فعالة لدعم أنشطة المشروع.
- تقديم التقارير الدورية حول تقدم المشاريع والأداء العام للإدارة العليا.
- تنسيق العمل بين فرق المشاريع المختلفة لتعزيز الابتكار وتحسين الجودة.

---

## الدورات التدريبية

**شهادة تدريب علاقات العملاء**

**شهاده** ICLD