

نواف عطية الثقفي

المملكة العربية السعودية | +966562825951 | nawaffalthagafii@gmail.com | [linkedin.com/in/nawaf-althagafi](https://www.linkedin.com/in/nawaf-althagafi)

الملخص المهني

خريج اتصال تسويقي من جامعة الملك عبد العزيز بخبرة عملية في المبيعات، خدمة العملاء، وإدارة العمليات الميدانية. متمكن في تنظيم الحشود بالمواسم الكبرى، تنفيذ مهام الكاشير بدقة، وحل مشكلات العملاء بفعالية. بارع في إعداد التقارير التشغيلية، تعزيز رضا العملاء، وتحقيق المستهدفات البيعية. ملتزم بتطبيق معايير الجودة والانسيابية التشغيلية مع القدرة على العمل تحت الضغط وتقديم قيمة مضافة للمنظمات.

الخبرة المهنية

خدمة عملاء – شركة رواد الإسناد (مشغل لموبايلي) | يناير 2020 – ديسمبر 2020

- استقبال ومعالجة استفسارات العملاء عبر الهاتف ومراكز الخدمة مع الالتزام بمعايير جودة الخدمة.
- حل مشكلات الشرائح والخدمات الاتصالية وتقديم بدائل وحلول مبتكرة لضمان رضا العميل.
- متابعة جميع الطلبات اليومية والتأكد من إغلاقها في الوقت المحدد مع الحفاظ على دقة التنفيذ.
- تقديم الدعم الفني الأولي وتحويل الحالات المعقدة للجهات المختصة ومتابعتها حتى حلها بالكامل.
- المساهمة في رفع معدل رضا العملاء بنسبة 18% من خلال تحسين سرعة الاستجابة وزيادة فعالية الحلول المقدمة.

كاشير – الدانوب | يناير 2019 – ديسمبر 2019

- إدارة عمليات البيع والدفع بدقة عالية وفق السياسات المالية وتفادي الأخطاء النقدية.
- تكليف بمهام هيد كاشير وخدمة العملاء لضمان انسيابية العمليات وتحقيق أفضل تجربة للمتسوقين.
- التعامل مع المشكلات الفورية للعملاء وإيجاد حلول مباشرة تحافظ على ثقتهم.
- مراجعة العمليات المالية اليومية وإعداد تقارير دقيقة تدعم قرارات الإدارة.
- تقليل نسبة الأخطاء المحاسبية بنسبة 22% من خلال تطوير آليات المراجعة وتطبيق إجراءات رقابية أكثر دقة.

كاشير – بنده | يناير 2017 – ديسمبر 2017

- تنفيذ عمليات الدفع والفواتير بسرعة وكفاءة مع الحرص على دقة البيانات.
- مساعدة العملاء في اختيار المنتجات وتقديم استشارات مبسطة تلبي احتياجاتهم.
- مراقبة حركة الصندوق وضمان التوازن المالي اليومي مع مطابقة السجلات.
- إعداد تقارير مفصلة عن المبيعات لدعم التخطيط المستقبلي وتحقيق الشفافية.
- المساهمة في تقليص وقت خدمة العملاء بنسبة 15% من خلال تحسين آلية سير العمليات وتنظيم طوابير الانتظار.

بائع – شركة الحكير | يناير 2016 – ديسمبر 2016

- الترويج للنشاطات والمنتجات وتحقيق الأهداف البيعية وفق الخطط اليومية والشهرية.
- تقديم استشارات شرائية متخصصة للعملاء لضمان تطابق المنتجات مع احتياجاتهم.
- متابعة دقيقة للمخزون وإبلاغ الإدارة بالنواقص بشكل استباقي لتفادي العجز.
- الحفاظ على معايير العرض والتنظيم بما يرفع من معدل جذب العملاء.
- ساعدت في رفع حجم المبيعات بنسبة 20% خلال الربع الأول عبر تطوير أساليب العرض واستخدام استراتيجيات بيع موجهة.

بائع – شركة نسك | يناير 2015 – ديسمبر 2015

- استقبال العملاء وتقديم تجربة شرائية إيجابية تضمن تكرار زيارتهم.
- شرح مزايا المنتجات بشكل احترافي يساعد في تعزيز قرارات الشراء.
- الالتزام بتحقيق الأهداف البيعية الشهرية وتجاوزها في بعض الفترات.
- متابعة ترتيب وتنظيم المعرض بشكل مستمر للحفاظ على الصورة المؤسسية.
- رفع معدل المبيعات بنسبة 17% من خلال تحسين تجربة العملاء وتقديم توصيات شرائية فعالة.

التعليم

بكالوريوس اتصال تسويقي – كلية الاتصال والإعلام | جامعة الملك عبد العزيز

الخبرات الموسمية

مسؤول عمليات – شركة اليمامة | موسم الحج 2023

- تنظيم حركة الحشود داخل المشاعر المقدسة وفق معايير السلامة واللوائح التشغيلية.
- تقديم الدعم الميداني للحجاج ومساعدتهم في الوصول إلى الخدمات الأساسية.
- مراقبة المواقع الحساسة لتفادي التكدس وضمان الانسيابية.
- إعداد تقارير يومية شاملة عن سير العمليات ورفع الملاحظات للإدارة العليا.
- التنسيق مع الفرق الميدانية لتحقيق أهداف التشغيل وتحسين جودة الخدمة.

مسؤول عمليات – شركة مطارات جدة | موسم الحج 2022

- إدارة وتنظيم دخول وخروج الحجاج عبر بوابات المطار مع الالتزام بالإجراءات الأمنية.
- مساعدة المسافرين وتوجيههم إلى الوجهات والخدمات المناسبة.
- إعداد تقارير تشغيلية دقيقة عن الأداء اليومي والحركة داخل المطار.
- متابعة ورصد المخالفات التشغيلية ورفعها للشركات المشغلة.
- ضمان سير العمليات بسلاسة والحفاظ على تجربة آمنة للحجاج والزوار.

منظم – شركة الوكلاء | موسم الحج 2021

- تنظيم مسارات الحجاج داخل المشاعر لضمان الحركة السلسة والانسيابية.
- مساعدة الزوار في التنقل بين الخدمات والنقاط الحيوية.
- مراقبة مواقع الازدحام واتخاذ حلول ميدانية فورية للتخفيف من الضغط.
- إعداد تقارير تشغيلية دقيقة عن سير العمل ورفعها لفرق الإشراف.
- التعاون مع الفرق الميدانية لدعم الأداء وتحقيق الأهداف التشغيلية.

المهارات

المهارات الشخصية:

التواصل الفعال | التعاون مع الفريق | التفاوض | التفكير الإيجابي

المهارات العملية:

المبيعات | الكاشير | التنظيم الميداني | تقارير العمليات | إدارة النقد | حل الشكاوى | التوجيه والإرشاد | متابعة المخزون | العرض والتسويق | الدعم الفني الأولي | الرقابة التشغيلية

المهارات التقنية:

أنظمة الكاشير | قواعد البيانات | البريد الإلكتروني | إعداد التقارير | أدوات البحث عبر الإنترنت | أنظمة الأرشفة الرقمية | تحرير ملفات PDF | إدارة الوقت عبر التطبيقات | أدوات التعاون الافتراضي | إدخال البيانات | أنظمة نقاط البيع POS | مايكروسوفت أوفيس (أوتلوك، مايكروسوفت وورد، باوربوينت، إكسل، مايكروسوفت أكسس)

اللغات

- الإنجليزية | العربية