

محمد وائل محمد سليمان

pro.mohamed.wael@gmail.com

القاهرة - جمهورية مصر العربية

0531462381

الملف المهني

مشرف مبيعات وقائد فريق خدمة عملاء بخبرة تزيد عن ست سنوات في مجال خدمة العملاء، منها أربع سنوات في مناصب قيادية. يمتلك خبرة قوية في بناء وإدارة فرق عمل عالية الأداء، وتحسين تجربة العملاء، ورفع كفاءة العمليات التشغيلية والمبيعات. لديه القدرة على وضع وتنفيذ استراتيجيات المبيعات بما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة وزيادة الحصة السوقية. يتميز بمهارات متقدمة في حل المشكلات، وتطوير الأفراد، وإدارة علاقات العملاء، مع قدرة عالية على تحفيز الفريق لتحقيق أفضل النتائج وتعزيز معدلات النمو والربحية، والإلتزام المستمر برفع جودة الخدمات.

المؤهلات العلمية

ليسانس حقوق - تقدير عام: جيد (جامعة المنوفية)
ماجستير في القانون - 2018
دبلوم القانون الخاص - 2018
دبلوم القانون العام - 2017

الخبرات العملية

2019 - مايو 2025

قائد فريق خدمة العملاء - شركة عامر جروب - القاهرة، مصر.

- الإشراف على فريق خدمة العملاء وضمان تحقيق مستهدفات الأداء ومعايير الجودة.
- تدريب وتطوير أعضاء الفريق لرفع مستوى الإنتاجية ومهارات التواصل والتعامل مع العملاء.
- معالجة الشكاوى المعقدة باحترافية ومراجعة عقود الشراء.
- إعداد تقارير الأداء الدورية ورفعها للإدارة لاتخاذ القرارات المناسبة.

يونيو 2025 - حتى الآن

مشرف مبيعات - شركة الشريك المتميز للمواد الغذائية - الرياض، المملكة العربية السعودية.

- إعداد وتنفيذ الخطط والاستراتيجيات البيعية لتحقيق النمو وزيادة الحصة السوقية.
- قيادة فريق المبيعات ومتابعة مؤشرات الأداء الرئيسية وإعداد تقارير دورية بالإنتاجية.
- بناء علاقات استراتيجية مع العملاء الرئيسيين واستكشاف فرص أعمال جديدة.

المهارات الأساسية

- القيادة وإدارة فرق العمل.
- تطوير الموظفين وبناء الكفاءات.
- إدارة تجربة العملاء.
- إعداد وتنفيذ استراتيجيات المبيعات.
- التفاوض وإدارة العقود.
- تحليل الأداء ومتابعة مؤشرات القياس (KPIs).
- حل المشكلات واتخاذ القرار.
- إدارة الوقت وتنظيم العمل.
- إدارة علاقات العملاء.
- مهارات التواصل الفعال.

اللغات

- العربية: اللغة الأم.
- الإنجليزية: مستوى مهني متقدم.