

محمد عبيد حسني

مشرف عمليات وخدمات

ضيافة وخدمة عملاء | لوجستيات وتشغيل

معلومات التواصل

0535628762 – 0580098420

M.alsafi685@gmail.com

المدينة المنورة

المهارات الأساسية

- الإشراف على العمليات والتشغيل
- إدارة فرق العمل ومتابعة الأداء
- خدمة العملاء والتعامل مع العملاء
- حل المشكلات واتخاذ القرارات التشغيلية
- تنظيم وتنسيق الأعمال اليومية
- متابعة الجودة وتحسين مستوى الخدمة
- إدارة المخزون والمستودعات
- المشتريات ومتابعة الاحتياجات
- العمليات اللوجستية وسلاسل الإمداد
- متابعة مؤشرات الأداء KPIs
- إعداد التقارير وتحليل البيانات
- استخدام لوحات المعلومات Dashboards
- إدارة تطبيقات التوصيل
- Microsoft Excel
- العمل تحت ضغط العمل
- التواصل الفعال والعمل الجماعي

الدورات التدريبية

- خدمة العملاء – تواصل باحترافية / تعامل باحترافية
- منصة دروب | 2018
- التواصل الفعال مع العملاء
- منصة دروب | 2018
- برنامج Microsoft Excel
- منصة دروب | 2018

اللغات

- العربية: ممتاز
- الإنجليزية: جيد جداً

النبذة المهنية

مهني ذو خبرة تمتد إلى 17 عاماً في مجالات التشغيل والإشراف وخدمة العملاء والعمليات اللوجستية وإدارة المعارض والمطاعم. يمتلك خبرة عملية في قيادة فرق العمل، وتنظيم العمليات اليومية، ومتابعة الأداء، والتعامل مع العملاء، وحل المشكلات، وإعداد التقارير.

كما لديه خبرة في الإشراف على العمليات والمخزون والمستودعات والمشتريات، ومتابعة جودة الخدمة والالتزام بالإجراءات، مع قدرة عالية على العمل تحت الضغط والتعامل مع بيئات العمل التي تتطلب سرعة الاستجابة والتنظيم.

يسعى للاستفادة من خبرته في قطاع الفنادق والضيافة وخدمة النزلاء والتشغيل والخدمات.

الخبرات المهنية

الإشراف اللوجستي

شركة لوجستية | حتى الآن

- الإشراف على سير العمليات اليومية ومتابعة كفاءة التشغيل.
- متابعة أداء السائقين والطلبات من خلال لوحات التحكم والتقارير اليومية.
- إدارة ومتابعة تطبيقات التوصيل: جاهز، تويو، هنقرستيشن، كيتا.
- متابعة الطلبات لحظياً والتعامل مع المشكلات التشغيلية والعمل على حلها.
- التنسيق مع فرق التشغيل والسائقين لضمان تنفيذ الطلبات.
- والالتزام بالمواعيد.
- متابعة مؤشرات الأداء وتحليل التقارير اليومية والأسبوعية.
- إعداد التقارير الدورية ورفع مؤشرات الأداء للإدارة.
- متابعة المخزون والمستودعات وضمان توفر المنتجات وتقليل الفاقد.
- تحليل البيانات وتقديم التوصيات التي تساعد على تحسين العمليات.
- المساهمة في تحسين تجربة العملاء وجودة الخدمة.

بائع | مسؤول معرض | خدمة عملاء | مسؤول مصنع | مسؤول مشتريات

سيئر للخياطة الرجالية | 2011 – 2025

- البيع والتعامل المباشر مع العملاء وتحقيق أهداف المبيعات.
- تقديم خدمة متميزة للعملاء ومتابعة احتياجاتهم.
- إدارة المعرض وتنظيم سير العمل اليومي.
- الإشراف على عمليات المصنع ومتابعة سير العمل.
- إدارة عمليات المشتريات ومتابعة الاحتياجات.
- التنسيق بين مختلف المهام والأقسام لضمان انتظام العمل.
- التعامل مع المشكلات اليومية والعمل على إيجاد الحلول المناسبة.
- المحافظة على جودة الخدمة ورضا العملاء.

مشرف – Supervisor

مطعم شاورما فور وبيز | 2018 – 2019

- إدارة وتنظيم فريق العمل ومتابعة سير العمل اليومي.
- متابعة جودة الأداء والخدمة.
- مراقبة الالتزام بمعايير السلامة والصحة المهنية.
- التعامل مع المشكلات الطارئة وحلها بسرعة وفعالية.
- متابعة العمليات التشغيلية والإنتاجية.
- إعداد التقارير الدورية المتعلقة بالأداء والإنتاجية.
- توزيع المهام ومتابعة التزام فريق العمل.

عدة وظائف

سلسلة مطاعم داجن | 2008 – 2009

- العمل في عدة مهام حسب احتياجات التشغيل.
- التعامل مع العملاء وخدمة المستفيدين.
- المشاركة في تنظيم سير العمل والمهام اليومية.
- العمل ضمن فريق والالتزام بإجراءات العمل.
- التعامل مع ضغط العمل وتعدد المهام.