عائشه حسن ال الخلف

إدارة الفروع | إدارة العمليات | قيادة الفرق

📍 أبها، المملكة العربية السعودية

📞 0504361747

📧 alkhalafai80@gmail.com

نبذة مهنية

أقائدة عمليات تمتلك خبرة عملية تمتد من عام 2017 حتى 2025 في إدارة الفروع، وقيادة الفرق، وخدمة العملاء، والدعم الإداري. نجحت في قيادة فريق يضم أكثر من 15 موظفة، والإشراف على خدمة وتسجيل أكثر من 800 مشتركة شهريًا، مع خبرة في تحقيق المستهدفات التشغيلية، وتحسين تجربة العملاء، وتطوير الموظفين، وإدارة سير العمل بكفاءة. أتمتع بمهارات قيادية وتنظيمية عالية وأسعى للانضمام إلى جهة أساهم فيها في تطوير الأداء وتحقيق الأهداف التشغيلية

التعليم

- دبلوم الإدارة المالية والمصرفية
  جامعة الملك سعود 2023
- دبلوم تصميم وإنتاج الملابس
  الكلية التقنية 2013

المهارات

- إدارة الفروع
- إدارة العمليات
- قيادة الفرق
- خدمة العملاء
- إعداد التقارير
- إدارة الأداء
- حل المشكلات واتخاذ القرار
- Microsoft Office
- تطوير تجربة العملاء
- SAP ERP
- Microsoft Excel
- إدارة الوقت
- التواصل الفعال
- تنظيم الأعمال

الخبرات العملية

- **مديرة فرع FitYou** 2023 - 2025
  - قيادة فريق عمل يضم أكثر من 15 موظفة وتحفيزه لتحقيق أهداف الفرع.
  - الإشراف على خدمة وتسجيل أكثر من 800 مشتركة شهريًا.
  - تطوير وتأهيل أكثر من 10 موظفات جديدات.
  - متابعة مؤشرات الأداء وتحقيق المستهدفات التشغيلية.
  - معالجة شكاوى العملاء وتعزيز تجربة العميل.
  - إدارة العمليات اليومية وضمان كفاءة سير العمل.
  - إعداد التقارير الدورية ورفعها للإدارة.
- **أخصائية خدمة عملاء FitYou** 2022 - 2023
  - إدارة تجربة العملاء واستقبال الاستفسارات ومعالجة المشكلات.
  - إدارة الاشتراكات والحسابات وتحديث بيانات العملاء.
  - لتنسيق مع الأقسام المختلفة لضمان جودة الخدمة.
  - المساهمة في رفع مستوى رضا العملاء وتحسين جودة الخدمة.
- **سكرتيرة ومدخلة بيانات مدارس التربية الرقمية** 2019
  - إدارة الأعمال الإدارية اليومية وتنظيم الملفات.
  - إدخال البيانات بدقة عالية.
  - إعداد المراسلات والتقارير الإدارية.
  - تقديم الدعم الإداري ومتابعة سير الأعمال.
- **مدربة حاسب آلي مركز سهام الدار** 2017 - 2018
  - تدريب المتدربات على برامج الحاسب الآلي.
  - تقييم أداء المتدربات وتقديم الدعم الفني.
  - إعداد وتنفيذ الخطط التدريبية.
  - تطوير مهارات المتدربات التقنية.

اللغات

- العربية (اللغة الأم)
- الإنجليزية (مستوى أساسي)