Layla Al-Harbi

Customer Experience Coordinator

layla.harbi@example.com | +966 50 000 0014 | Riyadh, Saudi Arabia

PROFESSIONAL SUMMARY

Customer experience coordinator with six years in service and administration for companies in Riyadh. Handles complaints calmly, reports weekly to management and works fluently in Arabic and English.

CORE SKILLS

Customer service · Complaint handling · CRM · Excel · Reporting · Bilingual communication · Scheduling · Quality review

PROFESSIONAL EXPERIENCE

Customer Experience Coordinator *2021 to Present*

Sample Services Company | Riyadh

- Respond to about 120 customer cases a week in Arabic and English with a 24 hour reply target.
- Resolved 92 percent of complaints at first contact over the last year.
- Prepare the weekly service report for the management team.

Customer Service Representative *2018 to 2021*

Sample Commercial Group | Jeddah

- Handled calls and emails for retail customers and logged each case in the CRM.
- Trained three new colleagues on the complaints procedure.
- Wrote a one-page guide to common customer questions for the team.

EDUCATION

- BA Business Administration, Example University, Riyadh, 2018

LANGUAGES

Arabic (Native); English (Very good)

ليلى الحربي

منسقة تجربة العملاء

الرياض، المملكة العربية السعودية | +966 50 000 0014 | layla.harbi@example.com

الملخص المهني

منسقة تجربة عملاء لديها ست سنوات من الخبرة في خدمة العملاء والعمل الإداري لدى شركات في الرياض. تتعامل مع الشكاوى بهدوء، وترفع تقريرا أسبوعيا للإدارة، وتتقن العمل باللغتين العربية والإنجليزية.

المهارات

خدمة العملاء · معالجة الشكاوى · إدارة علاقات العملاء · برنامج إكسل · إعداد التقارير · التواصل بلغتين · جدولة المواعيد · مراجعة الجودة

الخبرة المهنية

منسقة تجربة العملاء — 2021 حتى الآن

شركة الخدمات النموذجية (عينة) | الرياض

- أرد على نحو 120 حالة عملاء أسبوعيا بالعربية والإنجليزية بهدف الرد خلال 24 ساعة.
- حللت 92 بالمئة من الشكاوى عند أول تواصل خلال العام الماضي.
- أعد التقرير الأسبوعي للخدمة وأقدمه لفريق الإدارة.

ممثلة خدمة العملاء — 2018 إلى 2021

المجموعة التجارية النموذجية (عينة) | جدة

- تعاملت مع مكالمات ورسائل عملاء التجزئة وسجلت كل حالة في نظام إدارة العملاء.
- دربت ثلاث زميلات جدد على إجراءات الشكاوى.
- أعددت دليلا من صفحة واحدة للأسئلة الشائعة لدى العملاء.

التعليم

- بكالوريوس إدارة أعمال، جامعة المثال، الرياض، 2018

اللغات

العربية (اللغة الأم)؛ الإنجليزية (جيد جدا)