



كارولين الصائغ

هاتف +963 -11- 4434808

موبايل +963- 933328244

الايمل: Caroline.Alsayegh@gmail.com

الهدف الشخصي:

أهدف إلى العمل في بيئة ديناميكية يمكنني من خلالها تطبيق خبرتي والبدء في اكتساب المهارات اللازمة واكتساب خبرات جديدة.

ملخص التجربة العملية:

- ✓ 10 سنوات من الترجمة في التلفزيون العربي السوري (من العربية إلى الفرنسية وبالعكس)
- ✓ 8 سنوات من العمل في شركة سيرياتيل موبايل تيليكوم (قسم الائتمان وخدمة العملاء)
- ✓ سنتان من تدريس اللغة الفرنسية في مدارس ومعاهد دمشق.
- ✓ 12 سنة في المجال الاداري والموارد البشرية في عدة شركات في دمشق

التعليم:

بكالوريوس في الأدب الفرنسي . جامعة دمشق . 2000 – 1996

الخبرات المهنية:

بنك بيبيلوس سوريا ،

مارس 2019 حتى الآن

مساعد اداري - القسم التجاري وكبار العملاء

- ✓ تقديم خدمات إدارية كاملة لموظفي القسم التجاري في دمشق والمحافظات
- ✓ إعداد التقارير الأسبوعية والشهرية والربع سنوية والسنوية المتعلقة بالقسم التجاري وإرسالها إلى الإدارة العليا

✓ إرسال ومتابعة الملفات التجارية لدى المقر الرئيسي والإدارات الأخرى

✓ التحضير لاجتماعات الشركة الداخلية والخارجية وتدوين الملاحظات

✓ إعداد وتنسيق توزيع هدايا نهاية العام لجميع العملاء من الشركات

✓ تحضير الطلبات وإرسالها إلى الأقسام الأخرى.

شركة ستريم للمقاولات ،

آب 2018 حتى آذار 2019

مديرة مكتب و مديرة الموارد البشرية ومسؤولة قسم الجودة

- ✓ بناء نظام جودة للشركة
- ✓ متابعة كل ما بدوام الموظفين وإجازاتهم
- ✓ متابعة الدورات المهنية للموظفين
- ✓ المساعدة في تقديم وتحضير الدورات في الشركة.
- ✓ إجراء مقابلات للمرشحين الجدد مع تقديم المشورات والتوصيات للإدارة.
- ✓ التحضير لاجتماعات الشركة الداخلية والخارجية وتدوين الملاحظات

شركة الخطوط الجوية الكويتية

حزيران 2011 حتى آب 2017

مساعد المدير العام - مكتب سوريا - محطة دمشق

- ✓ متابعة شؤون الموظفين في سوريا مع التنسيق بالمكاتب الشركة الأم في الكويت
- ✓ التحضير لاجتماعات الشركة الداخلية والخارجية وتدوين الملاحظات
- ✓ إعداد جميع التقارير المتعلقة بمحطة دمشق وارسالها إلى مكاتب الإدارة العامة.
- ✓ التعامل مع نزاع الموظفين.
- ✓ متابعة وتدقيق دوام الموظفين والجازات
- ✓ متابعة عقود الموظفين.
- ✓ اعداد ملفات الموظفين.
- ✓ مراسلات سفارة دولة الكويت.
- ✓ تجهيز وإصدار التذاكر للدبلوماسيين الكويتيين.
- ✓ الرد على استفسارات العملاء والإجابة عليها للحصول على المعلومات اللازمة
- ✓ المتابعة الدائمة مع الإدارة في الكويت.
- ✓ إرسال واستقبال البريد
- ✓ أرشفة الوثائق والملفات الخاصة بمحطة دمشق.

سيريتل موبايل تيليكوم ،

آب 2004 حتى آذار 2010

وحدة الائتمان والتحصيل / قسم التجوال - إدارة خدمة العملاء

- ✓ التحكم في مخاطر الائتمان الخاصة بالعميل بشكل متوازن مع رضا العملاء

- ✓ ضمان التفاوض المناسب مع العملاء الداخليين والخارجيين
- ✓ تنشيط وإلغاء تنشيط الخدمات الإضافية على النظام
- ✓ إرسال واستقبال التقارير من وإلى أطراف التجوال الخارجية
- ✓ فحص جميع رسائل البريد ذات الصلة والتعامل معها
- ✓ التنسيق مع الإدارات الأخرى ضمن سياسات وإجراءات الشركة
- ✓ إعداد تقارير يومية وشهرية وسنوية لإدارة خدمة العملاء
- ✓ تعبئة استمارات الخدمة التكميلية وجميع المستندات ذات الصلة.
- ✓ التحضير للاجتماع وأخذ نقاط الاجتماع للفريق المسؤول عن التجوال وقسم خدمة الزبائن
- ✓ التنسيق الثابت لفريق CS المتجول

سيريتل موبايل تيليكوم ،

كانون الأول 2002 حتى آب 2004

وحدة مركز الاتصال - إدارة خدمة العملاء

- ✓ استقبال المكالمات من مختلف أنواع العملاء الذين يطلبون خدمات أو معلومات
- ✓ تسجيل ومتابعة شكاوى العملاء
- ✓ إضافة / إلغاء الخدمات على البرامج الخاصة بالخدمات
- ✓ تزويد العملاء بالمعلومات اللازمة فيما يتعلق بالخدمات المقدمة
- ✓ العمل مع الموظفين الآخرين في بيئة العمل الجماعي.

شركة سيريانا لتقديم الخدمات والعمالة الأجنبية

نيسان 2001 حتى حزيران 2002

مديرة مكتب وسكرتيرة تنفيذية للمدير العام ومراقب للموظفين

- ✓ متابعة أداء الموظفين.
- ✓ إعداد ملفات الموظفين الخاصة بطلبات التوظيف والإجازات
- ✓ القيام بإعداد ترتيبات السفر للإدارة والموظفين الأجانب
- ✓ التحضير للاجتماعات وأخذ نقاط الاجتماع
- ✓ متابعة المدفوعات والقضايا المالية
- ✓ الرد على العملاء وتزويدهم بالمعلومات اللازمة

شركة الشريف للوكالات

حزيران 2000 حتى آذار 2001

مساعدة شخصية للمدير العام ومحاسبة

- ✓ متابعة مشاريع الشركة
- ✓ متابعة وتحضير المراسلات التجارية وأرشفتها
- ✓ الرد على استفسارات العملاء.
- ✓ متابعة جميع المدفوعات للشركة
- ✓ استلام والتحقق من جميع الإيصالات.
- ✓ إعداد كافة التقارير المالية.

اللغات:

- ✓ الفرنسية : ممتازة (قراءة ، تحدث وكتابة)
- ✓ اللغة الإنجليزية: جيد جداً (قراءة ، تحدث و كتابة)
- ✓ العربية: اللغة الأم

الدورات:

- | | | |
|------|------------------------------------|---------------------------------|
| 2018 | 1 - طرق المبيعات الديناميكية | كريستينا كشر وشركة Z الاستشارية |
| 2018 | 2 - التواصل الفعال | كريستينا كشر وشركة Z الاستشارية |
| 2018 | 3 - إدارة الموارد البشرية | شركة Z الاستشارية |
| 2018 | 4 - إدارة الحالة | شركة Z الاستشارية |
| 2017 | 5 - مدخل إلى ادارة الجودة | شركة Z الاستشارية |
| 2013 | 6 - مدير الموارد البشرية | ILAFTRAIN |
| 2013 | 7 - إدارة الموارد البشرية | ILAFTRAIN |
| 2013 | 8 - مهارات الإدارة | ILAFTRAIN |
| 2014 | 9 - قانون الجذب | ILAFTRAIN |
| 2013 | 10 - دبلوم الذكاء العاطفي | ILAFTRAIN |
| 2013 | 11 - لغة الجسد | ILAFTRAIN |
| 2013 | 12 - دبلوم البرمجة اللغوية العصبية | ILAFTRAIN |
| 2009 | 13 - اللغة الإنجليزية للأعمال | دروس خصوصية |
| 2008 | 14 - لغة انجليزية (محادثة) | دروس خصوصية |
| 2007 | 15 - اللغة الإنجليزية (المستوى 7) | مركز فخر الشام |

2007	أكاديمية سيريتل	16 - النوافذ المفتوحة للتواصل
2007	أكاديمية سيريتل	17 - مهارات التعامل مع الآخرين
2006	أكاديمية سيريتل	18 - إدارة الوقت
2006	أكاديمية سيريتل	19 - زيادة الإنتاجية تحت الضغط
2006	أكاديمية سيريتل	20 - إثبات الثقة والتأكيد
2006	أكاديمية سيريتل	21 - الإنجليزية للأعمال
2006	أكاديمية سيريتل	22 - جلسة توعوية للمدققين الخارجيين
2005	أكاديمية سيريتل	23 - حل المشكلات واتخاذ القرار
2005	أكاديمية سيريتل	24 - أساسيات GSM
2005	أكاديمية سيريتل	25 - بيئة العمل المنفتحة
2005	أكاديمية سيريتل	26 - عيش القيم في العمل
2004	مركز نيو هورليزون	27 - دورات كمبيوتر (MS office)
2004	أكاديمية سيريتل	28 - مبادئ التميز في الخدمة
2004	أكاديمية سيريتل	29 - مبادئ الإحصاء للأعمال
2001	مترجم محلف فرنسي	30 - دورة اللغة الفرنسية (دورات الترجمة)

المؤهلات:

- ✓ مهارات التواصل والتفاوض مع الزبائن جيدة جدا
- ✓ مهارات جيدة في التعامل مع الآخرين
- ✓ العمل تحت الضغط
- ✓ جيدة جدا في حل المشكلات
- ✓ أمتلك روح العمل الجماعي والمرونة
- ✓ مهارات تدريب جيدة
- ✓ قادرة على السفر
- ✓ معرفة جيدة باحتياجات العملاء

المراجع:

✓ الأتسة سيلفا درمسروبيان

رئيس القسم التجاري في بنك بيبيلوس - سوريا 00963944441024

✓ السيد محمد الرفاعي

مدير عام شركة ستريم 00963930800610

✓ السيد عبدالله ناصر الحويلة

المدير الإقليمي للخطوط الجوية الكويتية 0096599877033

✓ السيد فوزي خورشيد

مدير في الخطوط الجوية الكويتية 0096566704050