

رامي بامانع

أخصائي خدمة العملاء وعلاقات العملاء والعمليات

تجربة العميل | تنسيق العمليات | الإدارة والتجارة الإلكترونية

جدة، المملكة العربية السعودية | سعودي الجنسية

+966 50 559 0967 | rami.bamanie@gmail.com

ramibamanie.com | linkedin.com/in/rami-bamanie

الملخص المهني

متخصص في خدمة العملاء وعلاقات العملاء وتنسيق العمليات، بخبرة تسع سنوات في خدمة العملاء ضمن قطاع الخدمات المصرفية للأفراد في السعودية، تلتها خبرة عملية في التنسيق الإداري والتشغيلي. يمتلك خبرة في معالجة طلبات العملاء والشكاوى، ومتابعة سير العمل ومقدمي الخدمات، وتنظيم السجلات والمدفوعات، ودعم متطلبات الالتزام، وتحديد فرص المبيعات المناسبة. كما لديه خبرة تطبيقية في WordPress وعمليات التجارة الإلكترونية وتطوير مشروعات رقمية مستقلة.

مجالات الخبرة

خدمة العملاء ومعالجة الشكاوى | تجربة العميل | إدارة علاقات العملاء
تنسيق العمليات والدعم الإداري | متابعة سير العمل | تنسيق مقدمي الخدمات
أنظمة CRM وإدارة التذاكر | دعم المبيعات والبيع المتقاطع | مستندات الالتزام | عمليات التجارة الإلكترونية

الخبرة المهنية

منسق العمليات الإدارية وشؤون العقارات | أعمال عائلية، جدة

ديسمبر 2020 - يوليو 2026

- تولى تنسيق الأعمال الإدارية اليومية للعقارات العائلية، بما يشمل متابعة الصيانة، وتحصيل الإيجارات، والتواصل مع المستأجرين، ومعالجة الملاحظات المرتبطة بالعقارات.
- أشرف على العاملين المساندين وفرق الصيانة ومقدمي الخدمات الخارجيين، وتابع الحضور، ونسق المدفوعات، وعالج المشكلات التشغيلية.
- أدار المصروفات والمدفوعات الدورية، بما فيها فواتير الخدمات والرواتب والصيانة والإصلاحات، مع حفظ سجلات منظمة وضمان السداد في مواعيده.
- تابع المعاملات الحكومية والبلدية، وأدار جداول Excel للمدفوعات والمهام والتذكيرات والمواعيد النهائية.

مسؤول خدمة عملاء | البنك السعودي الفرنسي (BSF)، جدة

فبراير 2013 - نوفمبر 2020

- أدار دورة خدمة العملاء وعمليات الحسابات بصورة متكاملة، بما يشمل فتح الحسابات وتحديث البيانات والإغلاق وإعادة تفعيل الحسابات المجمدة.
- عالج استفسارات العملاء وطلبات الخدمة والشكاوى، ونسق مع الإدارات الداخلية لحل المشكلات مع المحافظة على تواصل واضح مع العملاء.
- أرشد العملاء إلى المنتجات المناسبة، ومنها بطاقات الائتمان والتمويل الشخصي والعقاري، وحدد فرص البيع المتقاطع الملائمة داخل الفرع وعبر الهاتف.
- عالج طلبات البطاقات الائتمانية والتمويل وتابعها منذ إدخالها في النظام حتى الموافقة والإصدار، مع إبقاء العملاء على اطلاع بمراحل الإجراء.
- نسق مستندات معرفة العميل ومكافحة غسل الأموال، ودعم خدمات بطاقات مدى وكشوف الحسابات والسجلات والإجراءات التنظيمية.

الخبرة المهنية - تابع

مسؤول خدمة عملاء | البنك السعودي الهولندي، جدة

ديسمبر 2011 - يناير 2013

- قدم خدمة مباشرة للعملاء ونفذ عمليات الحسابات الأساسية، بما يشمل فتح الحسابات وتحديثها وإغلاقها وإعادة تفعيل الحسابات المجمدة.
- دعم تسويق وبيع بطاقات الائتمان ومنتجات التمويل من خلال التواصل داخل الفرع وعبر الهاتف.
- عالج طلبات العملاء واستفسارات الحسابات، ونسق المشكلات الخدمية الاعتيادية مع الإدارات الداخلية.

مسؤول ضمان الجودة | شركة زهير فايز ومشاركوه، جدة

يناير 2008 - أبريل 2008

- أجرى عمليات تدقيق واختبارات جودة ومراجعات للالتزام بمعايير ISO، وأعد التقارير، وحدد أوجه القصور، واقتراح تحسينات إجرائية.

المشروعات الرقمية وعمليات التجارة الإلكترونية

خبرة عملية مستقلة في إنشاء وإدارة مواقع WordPress ومتاجر WooCommerce، تشمل نماذج التسويق بالعمولة والدروبشيبينغ. تشمل الخبرة إعداد المواقع وإدارة المحتوى وضبط المنصات وأساسيات تحسين محركات البحث والعمليات المستمرة عبر سلة وزد وShopify وغيرها من منصات التجارة الإلكترونية.

- **SuppsSelect.com** (قيد التطوير) - منصة عربية للمحتوى والمقارنات بنظام التسويق بالعمولة، تساعد مستخدمي السعودية والعالم العربي على فهم المكملات الغذائية ومقارنة الخيارات واتخاذ قرارات شراء أكثر وعيًا.
- **Shar7Rami.com** (قيد التطوير) - منصة تعليمية عربية تهدف إلى تبسيط الدروس المدرسية من خلال شروحات واضحة ومحتوى تعلم رقمي منظم يخدم الطلاب.
- **RamiBamanie.com** - موقع شخصي يعرض الملف المهني والمشروعات الرقمية ومجالات الخبرة.

التعليم

بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات

التخصص: نظم المعلومات الإدارية | الكلية الجامعية بالبحرين | 2007

التدريب والتطوير المهني

مكافحة الاحتيال ومكافحة غسل الأموال - البنك السعودي الفرنسي | اللغة الإنجليزية المكثفة، المستوى الثاني - مراكز ELS للغات | تطوير ذاتي: التسويق الرقمي وتحسين محركات البحث وعمليات التجارة الإلكترونية

المهارات التقنية واللغات

Microsoft Office | أنظمة CRM وإدارة التذاكر | متابعة السجلات وسير العمل | الأنظمة المصرفية الرقمية
أدوات الإنتاجية المدعومة بالذكاء الاصطناعي | WordPress | WooCommerce | Salla | Zid | Shopify
العربية - اللغة الأم | الإنجليزية - إجادة مهنية