عمر خالد ناصر

كاشير وموظف خدمة عملاء

عمان، الأردن | omar.nasser@example.com | 0795551234

النبذة المهنية التنفيذية

خريج جديد حاصل على دبلوم في الإدارة والسياحة من كلية الخوارزمي الجامعية، يمتلك مهارات عملية موثوقة في تقديم خدمة العملاء وإدارة عمليات الصندوق والعمليات المالية اليومية باستخدام أنظمة نقاط البيع (POS). يتميز بالدقة العالية، والأمانة، والالتزام التام بمواعيد العمل، مع شغف قوي لتطوير المهارات المهنية والارتقاء بمستوى رضا العملاء في بيئة عمل ديناميكية.

أبرز الإنجازات المهنية

- تحقيق نسبة دقة 100% في إدارة مطابقة الصندوق دون تسجيل أي عجز مالي طوال فترة العمل.
- الحفاظ على نسبة التزام تامة بالدوام والجدول التشغيلي بنسبة 100% والحصول على تقييمات أداء إيجابية من المشرف المباشر.

الخبرات المهنية والعملية

كاشير متدرب وموظف خدمة عملاء • مطعم البركة — 2023 – 2024

عمان، الأردن

- استقبال الزبائن بلباقة واحترافية عالية، والرد على استفساراتهم حول القائمة لضمان تقديم تجربة خدمة متميزة.
- إدارة عمليات التسوية المالية اليومية وإجراء عمليات الفتح والإغلاق للصندوق بدقة متناهية ونسبة خطأ 0%.
- معالجة المعاملات المالية وتحصيل الفواتير باستخدام نظام نقاط البيع (POS) بكفاءة وسرعة لتخفيف زمن الانتظار.
- المساهمة في تنظيم وترتيب صالة الطعام وتنسيق جهود فريق العمل لضمان نظافة وجاهزية البيئة التشغيلية.
- إصدار وطباعة الفواتير وتوثيق المقبوضات اليومية بمتابعة دقيقة للتأكد من مطابقتها مع التقارير المحاسبية.

المهارات والكفاءات الجوهرية

المهارات الفنية والتشغيلية: إدارة عمليات الكاشير والصندوق • تحصيل الفواتير والمعاملات المالية • خدمة العملاء وتجربة الزبائن • مطابقة الصندوق وإغلاق الحسابات • تنظيم صالات الضيافة والاستقبال • إدخال البيانات المالية الأساسية

البرامج والأنظمة الرقمية: أنظمة نقاط البيع (POS Systems) • مايكروسوفت إكسل (Microsoft Excel - مبتدئ) • مايكروسوفت وورد (Microsoft Word) • برامج طباعة الفواتير والإيصالات • أنظمة الاتصال الداخلي والخدمة

معايير وإجراءات العمل: معايير السلامة والنظافة في قطاع الضيافة • إجراءات الفتح والإغلاق اليومية • معايير الجودة في التعامل مع العملاء • إدارة وتنظيم السجلات المالية البسيطة

المهارات الشخصية والتواصل: العمل الجماعي والتنسيق • اللباقة وحسن التواصل • الأمانة والدقة الفائقة • الانضباط والالتزام بالمواعيد • إدارة الوقت وتحمل ضغط العمل

التعليم والمؤهلات الأكاديمية

دبلوم في الإدارة والسياحة • كلية الخوارزمي الجامعية — 2023

عمان، الأردن

دراسة متخصصة في مبادئ الإدارة وخدمة العملاء والضيافة

اللغات

العربية (اللغة الأم (Native)) • **الإنجليزية** (مستوى أساسي جيد (Basic Working Knowledge))