

محمدرضا عابدی

امور مشتریان - ارتباطات - اداری و اجرایی

درباره من

7 سال تجربه فعالیت در جایگاه سرپرست و مدیریت حوزه ارتباط با مشتریان - آشنا با ابزارها، نرم افزارها و درگاه های ارتباطی مختلف
ویژگی های شخصیتی: ثبات رفتاری - نتیجه گرایی - تجربه کار در محیط های خصوصی و دولتی - توانمند در مستند سازی و ارائه گزارش های مدیریتی

تجربه های کاری

مدیر ارتباطات (ارتباط با مشتریان)

فرآیند نوین فرهنگیان (صندوق ذخیره فرهنگیان) | فروردین ۱۴۰۰ تا حالا

"تأسیس واحد ارتباطات": توسعه زیر ساخت نرم افزاری و سخت افزاری و ایجاد بستر لازم برای پشتیبانی از یک میلیون ششصد هزار مخاطب (فرهنگیان شاغل و بازنشسته) از طریق درگاه های ارتباطی مختلف با استفاده از
ابزار: «مرکز تماس - CRM - CONTACT CENTER» شامل 31 واحد نمایندگی و پشتیبانی در استان های کشور و سیستم یکپارچه VoIP. تهیه و تحلیل شاخص های ارتباطات و ارائه گزارش های مدیریتی. VOC ثبت پیگیری شکایات، ارزیابی عملکرد، مدیریت پرسنل و کلیه امور در حوزه روابط عمومی.

سرپرست امور سهامداران (امور مشتریان)

تعاونی کارکنان شهرداری تهران | آبان ۱۳۹۲ تا شهریور ۱۳۹۶

رسیدگی به امور اعضا شامل: ارائه پشتیبانی آنلاین، حضوری و تلفنی - نظارت بر عملکرد پرسنل - تجمیع داده ها پاکسازی و تحلیل داده ها - بهبود فرایندها - تهیه گزارش های سالانه جهت ارائه در مجامع - ایجاد ارتباط و هماهنگی بین بخش های مختلف - نظارت بر معاملات و تراکنش ها، رسیدگی و رفع مغایرت های احتمالی

مسئول امور سهامداران (پاره وقت)

شرکت تعاونی کارکنان شهرداری تهران | خرداد ۱۳۹۸ تا شهریور ۱۳۹۹

همکاری موقت جهت آموزش به پرسنل جدید:

آموزش کار با سامانه آنلاین CRM به آدرس stock.shahr-yar.ir - رفع مغایرت ها و پیگیری امور معوق - بروزرسانی اطلاعات و تهیه گزارش عملکرد جهت ارائه به مجمع سالانه هلدینگ

مدیر داخلی

ویستا الگوریتم | اردیبهشت ۱۳۹۷ تا اسفند ۱۳۹۷

دبیر جلسات هیات مدیره، تهیه آیین نامه ها حقوق و دستمزد و طبقه بندی مشاغل، امور اداری و رفاهی، شناسایی و جذب نیرو، طراحی فرآیندهای سازمانی، نظارت بر اجرای آیین نامه ها، ارائه گزارش کارکرد و ارزیابی عملکرد.

سوابق تحصیلی

کارشناسی ارشد اقتصاد

آزاد - واحد تهران مرکز | ۱۳۹۲ تا ۱۳۹۵

مهارت‌های حرفه‌ای

مدیر داخلی . امورمشتریان . CRM . تحلیل فرآیند . KPI . icdl . کنترل کارکرد .
امور اعضا . مکاتبات . Photoshop

اطلاعات شخصی

سال تولد: ۱۳۶۷

وضعیت سربازی: معاف

وضعیت تأهل: مجرد

زبان‌ها

انگلیسی (متوسط)