

السيرة الذاتية

السيد المهندس
العضو المنتدب التنفيذي
شركة شرق الدلتا
للنقل والسياحة

السيرة الذاتية



أولاً: المؤهلات العلمية:

(MBA) درجة الماجستير في إدارة الأعمال
الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل اللوجستي
(فبراير ٢٠٠٨)
دبلومة الإدارة التنفيذية
الجامعة الأمريكية بالقاهرة (٢٠٠٤)
بكالوريوس الهندسة الميكانيكية
جامعة حلوان، القاهرة، مصر، ١٩٨٧

ثانياً: التدرج الوظيفي:

تنظيم وإجراء المسابقة الوطنية السنوية للمهنيين في خدمة العملاء والفنيين وبأعني قطع الغيار وموظفي علاقات العملاء (٦ فئات).

قائم بتنظيم الندوات والفعاليات التي تستضيفها تويوتا مصر ويمثلها في جميع الندوات الوطنية والدولية وسباقات الكايزن. إنشاء شبكة في العراق للمبيعات وخدمة ما بعد البيع في بغداد FCA وأربيل

(FIAT، Chrysler، Dodge، Jeep، RAM).

أشرف حافظ محمد عمر
العضو المنتدب التنفيذي
لشركة شرق الدلتا للنقل والسياحة

البيانات الشخصية

تاريخ الميلاد: ١-٢-١٩٦٣

الكلية: بكالوريوس الهندسة الميكانيكية - جامعة حلوان - القاهرة - ١٩٨٧

الجنسية: مصري

اللغات: اللغة الإنجليزية والعربية قراءة وكتابة

التواصل

وسائل للتواصل :

Email ; Chairman@eastdelta-travel.com

ثالثاً: الدورات التدريبية:

أكتوبر) (هولندا - **Sikkens** إدارة ورش الهياكل
(٢٠١٥)

(الأكاديمية **AAGSB** درجة الماجستير في إدارة الأعمال،
العربية) (فبراير ٢٠٠٨)

قائد كايزن لشركة تويوتا مصر (فبراير ٢٠٠٦)

مدرب مقيم لتقييم صيانة السريعة لشركة تويوتا (فبراير
(٢٠٠٦)

مقيم معترف به من تويوتا لقسم الهياكل والدهان (سبتمبر
(٢٠٠٥)

Adobe Photoshop (فبراير ٢٠٠٥)

دبلوم الإدارة التنفيذية المهنية من الجامعة الأمريكية بالقاهرة
(يوليو ٢٠٠٤)

مروج كايزن ومقيم لتويوتا (مارس ٢٠٠٤)

ورشة العمل الأساسية لبرامج تويوتا موتور (عمان، مارس
(٢٠٠٤)

مقيم معتمد من تويوتا (اليابان) (يونيو ٢٠٠٣)
إدارة التغيير (مايو ٢٠٠٠)

اتخاذ القرارات الفعالة (مايو ٢٠٠٠)

إدارة ورش الهياكل الربحية (أكتوبر ١٩٩٦)

ندوة بريدجستون للإطارات (يوليو ١٩٩٤)

مهندس أول استقبال تويوتا (يوليو ١٩٩٤)

مهندس استقبال تويوتا (يوليو ١٩٩١)

رابعاً: المناصب الإدارية والإشراف:

العضو المنتدب التنفيذي لشركة شرق الدلتا للنقل والسياحة
(سبتمبر ٢٠٢٣ - الحالي)

مدير تطوير الأعمال لمجموعة أبو حطة

مصنع وموزع لمركبات شينراي الصينية في مصر ووكيل
معتمد لتويوتا ونيسان وميتسوبيشي وكيا وجيلي وشيفروليه
وإم جي .

(يتبع مباشره لرئيس الشركة) (مايو ٢٠٢٣ - سبتمبر
(٢٠٢٣)

الرئيس التنفيذي لمجموعة الأقصى

وكيل معتمد لسكودا وهيونداي وفورد وجيتور
(يتبع مباشره لرئيس الشركة) (نوفمبر ٢٠٢١ - أبريل
٢٠٢٣)

مدير تطوير الأعمال لمجموعة البرجسي

(وكيل معتمد لتويوتا وسكودا وفورد وسيتروين وسوزوكي)
(يتبع مباشره لرئيس الشركة) (ديسمبر ٢٠١٩ - أكتوبر
٢٠٢١)

رئيس تطوير الشبكة وإدارة الأعمال لشركة ليث العبيدي للسيارات بالعراق

، **FIAT ، Chrysler ، Dodge ، Jeep ، RAM** الوكيل العام لسيارات
(يتبع مباشره لرئيس الشركة) (أغسطس ٢٠١٨ - نوفمبر
٢٠١٩)

مدير عام خدمات ما بعد البيع لشركة أوتو وكيل سكودا في مصر

(يتبع مباشره إلى نائب الرئيس) (مارس ٢٠١٥ - يوليو
٢٠١٨)

المدير العام للشركة المتحدة للتسويق والسيارات

موزع معتمد لمبيعات وخدمات ما بعد البيع لسيارات تويوتا
والمدير العام لشركة بيونير الموزع الحصري لسيارات جون
واي الصينيه في مصر.

(يتبع مباشره إلى المدير العام) (يونيو ٢٠١٢ - فبراير
٢٠١٥)

مدير عام خدمات ما بعد البيع لشركة دايموند موتورز

الوكيل الجديد لميتسوبيشي في مصر
(يتبع مباشره إلى المدير التنفيذي) (نوفمبر ٢٠١٠ - يونيو
٢٠١٢)

مدير عام خدمات ما بعد البيع للعلامات التجارية المتعددة في

، **Brilliance ، Jinbei ، Mahindra و Great Wall** مجموعة بافاريان أوتو

(يتبع مباشره إلى لرئيس الشركة) (أغسطس ٢٠٠٧ -
أكتوبر ٢٠١٠)

المدير الإقليمي لقطع الغيار والعمليات لشركة تويوتا مصر
(مارس ٢٠٠٦ - يوليو ٢٠٠٧)

مدير العمليات والتسويق والتخطيط لشركة تويوتا مصر
(يناير ٢٠٠٥ - مارس ٢٠٠٦)

مدير العمليات وتطوير الوكلاء لشركة تويوتا مصر
(يوليو ٢٠٠٤ - يناير ٢٠٠٥)

مدير العمليات لشركة تويوتا مصر

(مارس ٢٠٠٣ - يوليو ٢٠٠٤)

المدير العام المساعد ومدير الخدمة لشركة دايو موتور مصر

(سبتمبر ٢٠٠٠ - فبراير ٢٠٠٣)

مدير عمليات مراكز الخدمة لغبور مصر (سكانيا ومازدا

وهيونداي والهياكل)؛

(يناير ٢٠٠٠ - أغسطس ٢٠٠٠)

المدير العام لخدمة ما بعد البيع لشركة مودرن ماشينري

(يونيو ١٩٩٨ - ديسمبر ١٩٩٩)

مدير صيانة تويوتا الجبيل، شركة عبداللطيف جميل بالمملكة

العربية السعودية

(يوليو ١٩٩٥ - مايو ١٩٩٨)

نائب مدير خدمة تويوتا ولكزس الخبر، عبداللطيف جميل،

المملكة العربية السعودية (يوليو ١٩٩٣ - يونيو ١٩٩٥)

مهندس استقبال تويوتا ولكزس الخبر، عبداللطيف جميل،

المملكة العربية السعودية (يوليو ١٩٩١ - يونيو ١٩٩٣)

المدير الفني والمتابعه والتشغيل بشركة أم القرى لنقل

الحجاج بالمملكة العربية السعودية مسؤول عن صيانة

وتشغيل ١٢٠٠ حافلة من مختلف العلامات التجارية

(فبراير ١٩٨٩ - يونيو ١٩٩١)

مهندس صيانة للمركبات بسلاح المهندسين إنشاءات دفاع

جوى

(أكتوبر ١٩٨٧ - ديسمبر ١٩٨٨)

خامساً : الخبرات السابقة:

ARTOC Auto

تحقيق الأهداف والمستهدفات السنوية لخدمة ما بعد البيع .
تحسين شبكة وكلاء خدمة ما بعد البيع وزيادة مؤشر رضا العملاء من خلال تنفيذ برامج سكودا أوتو.
زيادة سعر ساعة الضمان ومعامل تعويض القطع لإصلاحات الضمان من شركة سكودا أوتو وتحسين معدل الأخطاء في الضمان بنسبة ٧٠ بالمئه

United Co. for Marketing and Cars

تحقيق الأهداف البيعية وأهداف خدمة ما بعد البيع التي حددتها شركة تويوتا إيجبت .
زيادة عقود خدمات ما بعد البيع من خلال إضافة ٢٣ عقدًا جديدًا مع شركات البترول والبنوك وشركات السياحة وشركات النقل ووزارة الصحة
الحصول على جائزة أفضل وكيل خدمة ما بعد البيع لتويوتا مصر في عام ٢٠١٤
إعداد العمليات الكاملة لشبكة المبيعات وخدمة ما بعد البيع لسيارات جون واي في مصر

Diamond Motors

إنشاء شبكة خدمات ما بعد البيع لشركة دايموند موتورز الوكيل الجديد لميتسوبيشي
إعداد سياسة الضمان لميتسوبيشي في مصر
إعداد معدل الأجور للساعة وعامل تعويض القطع للوكيل الجديد مع شركة ميتسوبيشي العالميه
إنجازات ملحوظة لمجموعة بافاريان أوتو

إنشاء نشاط خدمة ما بعد البيع للمجموعة لسيارات بريليانس وجريت وول وماهندرا
الحصول على جائزة أفضل خدمة ما بعد البيع على مستوى العالم من شركة بريليانس عامي ٢٠٠٨ و ٢٠٠٩
زيادة الإيرادات من خدمة ما بعد البيع بنسبة ١٤٧٪ في عام ٢٠٠٩
زيادة الإيرادات من خدمة ما بعد البيع بنسبة ٧٣٪ من يناير إلى يونيو في عام ٢٠١٠
حل جميع شكاوى هيئة حماية المستهلك للعلامات التجارية المتعددة

TOYOTA EGYPT

مجال قطع الغيار :

الجديد ٢٠٠٨ تنظيم إمدادات القطع بالتعاون مع (شركة تويوتا لجنوب أفريقيا) لسيارة كورولا الجيل
تقليل وقت توريد القطع من ١٥٠ يومًا إلى ٦٥ يومًا للطلبات البحرية
تحسين معدل خدمة القطع بنسبة ٢% للوصول إلى ٩٦ بالمئه
زيادة إنجازات مبيعات القطع بنسبة ٤٢% عن الإنجازات السابقة
تقليل مبيعات القطع المحلية من ٥% من إجمالي المبيعات إلى ٢ بالمئه
التفاوض مع الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات لحل مشاكل الاستيراد

مجال الخدمة وعمليات الصيانة

دعم تويوتا مصر للوصول إلى جائزة أفضل خدمة عملاء في خدمة ما بعد البيع لموزعي تويوتا في إفريقيا. مساعدة تويوتا مصر والتفاوض وإقناع الإدارة العليا في شركة تويوتا العالمية لاستضافة مهرجان التطوير (كايزن ماراثون) وهو حدث دولي يُعقد كل عام في واحدة من أكثر موزعي تويوتا تقدماً في جميع أنحاء العالم، ويشارك فيه أكثر من ٤٠ موزعاً لتويوتا (التفاوض جرى أثناء مشاركتي في ماراثون الكايزن لعام ٢٠٠٧ في أستراليا، وقامت تويوتا مصر باستضافة الماراثون في عام ٢٠٠٨).

استضافة ورشة العمل الأساسية للتطوير في الشرق الأوسط في فرع تويوتا مصر في الإسكندرية في أبريل ٢٠٠٦ (شاركت ٩ دول) جائزة خاصة لتويوتا مصر لتحقيق أعلى درجة عالمية في عام ٢٠٠٦ (٩٧%) في تقييم الصيانة السريعة خلال ٦٠ دقيقة من شركة تويوتا العالمية حيث كنت قائداً للكايزن لبرنامج التطوير المستمر.

استضافة الصيانة السريعة في مركز خدمة تويوتا مصر الرئيسي من يوليو ٢٠٠٥ إلى فبراير ٢٠٠٦ (شاركت ١٠ دول)

تقديم برنامج تويوتا المتقدم لخدمة ما بعد البيع لتويوتا مصر (يسمح بالمشاركة فيه فقط للدول من التصنيف ١ و التصنيف ٢، وكانت تويوتا مصر من التصنيف ٣)

واتخاذ التدابير اللازمة لتغيير تصنيف تويوتا مصر من ٣ إلى ٢ مع شركة تويوتا العالمية في ٢٠٠٤ إجراء دراسة الجدوى لفرع تويوتا أبو رواش وتصميم التخطيط وفقاً لمعايير شركة تويوتا العالمية عام ٢٠٠٣

إجراء دراسة الجدوى لشراء فرع تويوتا الإسكندرية ٢٠٠٤ شركة تويوتا العالمية إجراء دراسة الجدوى لفرع تويوتا مدينة القاهرة الجديدة وتصميم التخطيط وفقاً لمعايير عام ٢٠٠٤

تنظيم مؤتمر خدمة العملاء لعام ٢٠٠٣ لإفريقيا (تم استضافتها بواسطة تويوتا مصر وشارك فيها ٣٢ دولة) وتم تصنيفها كأفضل ندوة عُقدت في العالم