جاب‌ویژن



حسام کاشیان

E-commerce & Telesales Manager

کارشناسی ارشد : مدیریت بازرگانی در دانشگاه غیرانتفاعی بصیر

مشخصات فردی

سن:	۳۴ سال
جنسیت:	مرد
استان محل سکونت:	تهران
شهر محل سکونت:	تهران
وضعیت تاهل:	متاهل
خدمت سربازی:	انجام شده

اطلاعات تماس

موبایل: ۰۹۱۲۶۲۳۷۴۱۰

ایمیل: hesam.kashiyan@gmail.com

محل سکونت: تهران

لینکدین: لینک صفحه

حقوق و سابقه کاری

میزان سابقه کاری:	۷٫۵ سال
حقوق:	۱۵۰ - ۱۰۰ میلیون تومان

بروز رسانی رزومه: ۲۷ مهر ۱۴۰۵

شناسه کاربری: JV-۳۳۴۹۰۶۵۶

سوابق شغلی

مدیر فروش (تله سیلز)

مهر ۱۴۰۳ تا کنون (۲ سال و ۱ ماه)

ترب / میکسین — ایران تهران

- رهبری و هدایت تیم فروش تلفنی و مدیریت فرآیند جذب و پیگیری لیدها تا مرحله خرید.
- تحلیل رفتاری مشتریان و بهینه‌سازی فرآیندهای متقاعدسازی جهت افزایش نرخ تبدیل فروش.
- تعریف و مانیتورینگ KPIهای کلیدی تیم فروش (مانند نرخ کلیک کمپین‌ها، هزینه جذب مشتری یا CAC و بازگشت سرمایه).
- طراحی و نظارت بر اجرای کمپین‌های بازاریابی و فروش با هدف بهبود نرخ تبدیل و ارتقای آگاهی از برند.
- مدیریت و بهینه‌سازی قیف فروش (Sales Pipeline): طراحی مسیر حرکت لید از زمان ورود به سیستم تا بسته شدن قرارداد و تحلیل ریزش لیدها در هر مرحله.
- اسکریپت‌نویسی و سناریوهای فروش: طراحی و تدوین سناریوهای مکالمه (Sales Scripts) برای پرسنل و به‌روزرسانی مداوم آن‌ها بر اساس فیدبک‌های بازار.
- هماهنگی با تیم مارکتینگ (Smarketing): برگزاری جلسات منظم با تیم بازاریابی برای تراز کردن کیفیت لیدهای ورودی با توانایی فروش تیم تلفنی.
- سیستم‌سازی انگیزشی (Commissions & Incentives): طراحی مدل‌های پورسانت و پاداش جذاب برای بالا نگه داشتن انگیزه و انرژی تیم فروش تلفنی.

مدیر فروش تجارت الکترونیک

بهمن ۱۴۰۱ تا مهر ۱۴۰۳ (۱ سال و ۸ ماه)

صنایع گلدیران — ایران تهران

- مدیریت کانال‌های فروش آنلاین محصولات جی‌پلاس از طریق وب‌سایت رسمی و مارکت‌پلیس‌های بزرگ (دیجی‌کالا، اسنپ، بانک دی، ملت، بانک تجارت، بانک مهر،تپسی ، لیزینگ فرهنگیان).
- تحلیل اطلاعات بیزینس‌پلان، کنترل موجودی انبار، مغایرت‌گیری پرداخت‌ها و پیشبرد فروش بر اساس آنالیز رفتار مشتری از طریق ابزارهای BI و پنل‌های ادمین.
- مدیریت قیمت‌گذاری پویا (Dynamic Pricing): رصد مداوم رقبا در مارکت‌پلیس‌ها (دیجی‌کالا، اسنپ و...) و تنظیم قیمت‌ها یا ایجاد پروموشن‌های لحظه‌ای برای حفظ سهم بازار (Buy Box).
- کمپین‌های مشترک (Co-Marketing): برنامه‌ریزی و اجرای کمپین‌های فروش مشترک با خودِ مارکت‌پلیس‌ها (مثل شرکت در جک‌پات‌های دیجی‌کالا یا کمپین‌های فصلی اسنپ).
- تحلیل رفتار خرید آنلاین: بررسی قیف فروش وب‌سایت (از افزودن به سبد خرید تا پرداخت موفق) و ارائه راهکار به تیم فنی/محصول برای کاهش نرخ رها شدن سبد خرید (Cart Abandonment).
- توسعه کانال‌های جدید B۲B آنلاین: مذاکره و جذب سازمان‌ها از طریق پنل‌های سازمانی مارکت‌پلیس‌ها یا لیزینگ‌ها

مدیر امور مشتریان و عملیات

دی ۱۴۰۰ تا بهمن ۱۴۰۱ (۱ سال و ۱ ماه)

پردازش الکترونیک پیشگامان آرمان — ایران تهران

- مدیریت و نظارت بر عملکرد تیم فروش تلفنی -محصولات شرکت و شناسایی نیازهای مشتریان سازمانی.
- تعریف فرآیندهای ارزیابی، کنترل و پیگیری مستمر جهت بهبود عملکرد و افزایش راندمان فروش تیم.
- تهیه و ارائه گزارش‌های تحلیلی مدیریتی به مدیرعامل جهت بهبود استراتژی‌های فروش.
- کاهش نرخ ریزش مشتری (Churn Rate): طراحی فرآیندهای بازگشت مشتریان ناراضی یا غیرفعال (Retention Strategies).
- ارتقای شاخص‌های کیفی مرکز تماس: بهبود شاخص‌هایی مثل FCR (حل مشکل در اولین تماس)، CSAT (رضایت مشتری) و SLA (تعهدات سطح خدمات).
- مدیریت بحران و لایه دوم پشتیبانی: ورود مستقیم به حل‌وفصل پرونده‌ها و شکایت‌های پیچیده مشتریان سازمانی یا کلیدی (VIP).
- پیشنهاد برای توسعه محصول (Voice of Customer): دسته‌بندی و انتقال صدای مشتریان و باگ‌های پرتکرار به تیم محصول یا فنی جهت بهبود فرآیندهای کلی شرکت.

CRM Manager

بهمن ۱۳۹۹ تا دی ۱۴۰۰ (۱۱ ماه)

رسالت سلامت ایرانیان — ایران تهران

با توجه به سابقه خوبی که ظرف مدت حضور در مجموعه داشته ام و با توجه قدرت سرپرستی نفرات همکار در حیطه کاری پشتیبانی از مهر ماه ۹۹ به سمت سرپرست تیم پشتیبانی و مرکز تماس ارتقا پیدا کردم.

- تیم سازی و مدیریت تیم پشتیبانی
- انجام QC کیفیت پرسنل پشتیبانی و انجام آموزش های لازم
- تعریف فرآیندهای ارزیابی و کنترل مستمر مشتریان جهت حفظ ارتباط آنها با تیم پشتیبانی
- تعریف فرآیندهای جدید مرتبط با تیم پشتیبانی و پیگیری و بهبود فرآیندهای موجود
- سازماندهی، شیفت بندی، تعیین شرح وظایف، تقسیم کار، تعیین حدود اختیار و تفویض
- ایجاد فرایندهای عملیاتی و پیاده سازی اختیار در بین افراد واحد
- مستندسازی فرایندها و تهیه دستورالعمل های پشتیبانی و آئین نامه ها
- مدیریت تماسهای ورودی و خروجی مشتریان
- تهیه گزارشات مدیریتی اعم از گزارش عملکرد تیم و پیشرفت کار
- هدایت و رهبری تیم جهت دستیابی به اهداف مورد نظر

سرپرست فروش B2B بهمن ۱۳۹۸ تا آذر ۱۳۹۹ (۱۰ ماه)

رسالت سلامت ایرانیان ایران تهران

فروش تلفنی محصولات شرکت و نظارت مستقیم بر عملکرد تیم؛ طراحی و تعریف فرآیندهای ارزیابی، پیگیری و سنجش راندمان پرسنل؛ شناسایی دقیق نیازهای مشتریان سازمانی و ارائه راهکارهای متناسب؛ تهیه و ارائه گزارش‌های تحلیلی دوره‌ای به مدیرعامل جهت بهبود استراتژی‌های فروش

تولید محتوا و مرکز تماس مهر ۱۳۹۸ تا آذر ۱۳۹۸ (۲ ماه)

خلیج فارس ایران تهران

تولید محتوا با ورد پرس و مرکز تماس مجموعه

سرپرست کارگاه و QC آذر ۱۳۹۷ تا مرداد ۱۳۹۸ (۸ ماه)

شرکت پوشش ضد حریق آبراک ایران تهران

در چندین کارگاه که مربوط به پوشش ضد حریق وظیفه متره و براورد، کنترل کیفیت، مرخصی و شیفت بندی کارگران و گزارش دادن صورت وضعیت نویسی به شرکت توسط بنده انجام میشد.

سوابق تحصیلی

کارشناسی ارشد - مدیریت بازرگانی در حال تحصیل - ۱۴۰۳

دانشگاه غیرانتفاعی بصیر

کارشناسی - مهندسی عمران ۱۳۹۰ - ۱۳۹۴

دانشگاه غیرانتفاعی آبا

دوره‌های آموزشی

فروش تلفنی و متقاعد سازی استاد امید بخشعلی

طول دوره: ۳۰ ساعت ۱۴۰۴ (بدون گواهی‌نامه)

اکسل پیشرفته دکتر میدانی

طول دوره: ۳۰ ساعت ۱۴۰۲

DISC خانم دکتر دریا افزون

طول دوره: ۱۲ ساعت ۱۴۰۲ (بدون گواهی‌نامه)

دوره مذاکره و متقاعد سازی استاد مهدی محمدی

طول دوره: ۳۰ ساعت ۱۴۰۱

زبان‌های خارجی

انگلیسی | بالاتر از متوسط

نرم افزارها

VoIP | پیشرفته
راهکاران | متوسط
دیدار | متوسط
Microsoft Word | متوسط
Microsoft Excel | متوسط
Microsoft PowerPoint | متوسط
ETABS | متوسط
همکاران سیستم | متوسط
سپیدار | متوسط
Microsoft Dynamics | متوسط
Salesforce | متوسط

مهارت‌های تکمیلی

مدیریت شبکه های اجتماعی
فروش تلفنی
مدیریت شبکه های اجتماعی
فرآیند جذب و استخدام
بازاریابی و فروش
پشتیبانی مشتریان
دیجیتال مارکتینگ
تبلیغات اینستاگرام
تبلیغات PPC

ایمیل مارکتینگ | تولید محتوا | ادمین کمپین فروش | مدیریت عملکرد (KPIs) | استراتژی‌های افزایش نرخ تبدیل | تحلیل داده فروش

پروژه‌ها و تجربیات آکادمیک

اکسل پیشرفته ۱۴۰۳

ورک شاپ مدرسه ایرانسل ۱۴۰۲

کتاب‌ها و مقالات

ترجمه کتاب استفاده از هوش مصنوعی در تبلیغات بازاریابی ۱۴۰۴

درباره‌ی من

- مدیر فروش و توسعه کسب‌وکار با بیش از ۵ سال سابقه موفق در هدایت تیم‌های تله‌سیلز، - طراحی استراتژی‌های پیشبرد فروش و تحلیل رفتار مشتریان. - متخصص در افزایش نرخ تبدیل لید (Conversion Rate)، - پیاده‌سازی سیستم‌های ارزیابی عملکرد و مدیریت کانال‌های فروش b۲b و مارکت‌پلیس‌ها. - مسلط به ابزارهای تحلیلی و CRM جهت بهینه‌سازی فرآیندهای فروش و دستیابی به تارگت‌های سازمانی.