



Volkan Kaynak

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

in @example

example.com

03/08/1999 Ataşehir/İstanbul

05124356789 example@gmail.com

Öz Geçmiş

İstanbul Ataşehir'de yaşayan, çağrı merkezi ve müşteri deneyimi alanında 4 yılı aşkın deneyime sahip bir müşteri temsilcisiyim. Yüksek hacimli çağrı trafiğinde sakince çözüm üretir, öfkeli müşterileri memnuniyete çevirmeyi başarıyorum. Telefon, canlı sohbet ve e-posta kanallarında uçtan uca destek deneyimim var. Memnuniyet puanlarını ve çözüm süresini düzenli raporlamaya önem veririm.

Eğitimler

Anadolu Üniversitesi (İşletme (Açıköğretim))

2019 - 2023

İşletme lisans eğitimimi müşteri ilişkileri yönetimi derslerine ağırlık vererek tamamladım.

Ataşehir Anadolu Lisesi (Eşit Ağırlık)

2013 - 2017

Lise eğitimim boyunca okulun iletişim kulübünde aktif görev aldım.

İş Deneyimleri

Assist Çağrı Merkezi (Türk Telekom projesi) (Müşteri Temsilcisi)

Şub 2023 - Devam ediyor

Aylık ortalama 900 çağrıyı karşılıyorum; müşteri memnuniyeti anket puanım ekip ortalamasının üzerinde ve ilk aramada çözüm oranım yüzde 87 seviyesinde.

SBS Bilimsel Bilgi Sistemleri (Müşteri Hizmetleri Uzmanı)

Ağu 2021 - Oca 2023

E-ticaret platformunda iade ve kargo süreçlerine dair şikâyetleri çözüme kavuşturdum; hazırladığım hazır yanıt şablonlarıyla ortalama yanıt süresini yüzde 25 kısalttım.

Ataşehir Telekom İletişim Bürosu (Müşteri Temsilcisi (Part-time))

Haz 2020 - Tem 2021

Üniversite eğitimim sürerken abonelik ve faturalandırma konularında yüz yüze müşteri hizmeti verdim.

Sertifikalar ve Kurslar

Müşteri İlişkileri Yönetimi (İstanbul Ticaret Odası)

2022 - 2022

Kriz ve Şikâyet Yönetimi (Assistt Akademi)

2023 - 2023

Diksiyon ve Etkili İletişim (Anadolu Üniversitesi SEM)

2022 - 2022

Yetenekler

Çağrı karşılama ve çözüm üretme

Şikâyet yönetimi ve kriz iletişimi

CRM yazılımları (Netcs, Salesforce)

Çok kanallı destek (telefon, chat, e-posta)

Aktif dinleme ve empati

Satış odaklı çapraz satış

MS Office ve raporlama

Referanslar

Assistt Çağrı Merkezi (05123456789)

Takım Lideri Esra Demirtaş

Diller

İngilizce

Almanca