

Volkan Kaynak

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

@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 başarırım. 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

Assistt 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