

VOLKAN KAYNAK

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

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.

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**

Diller

- **İngilizce** — İleri
- **Almanca** — Orta

İletişim

05124356789

example@gmail.com

Ataşehir/İstanbul

Sosyal

@example

example.com

03/08/1999

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.

Referanslar

Assistt Çağrı Merkezi — **(05123456789)**
Takım Lideri Esra Demirtaş

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

İlgi Alanları

- **Podcast dinlemek**
- **Futsal**
- **Seyahat planlamak**
- **Sosyal medya içerik üretimi**