

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

in @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**