

VOLKAN KAYNAK

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

KİŞİSEL BİLGİLER

Doğum Tarihi :03/08/1999
Medeni Durumu :Bekar
Askerlik :Tamamlandı

İLETİŞİM BİLGİLERİ

05124356789
example@gmail.com
Ataşehir/İstanbul
example.com
@example

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**

ÖZET

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.

EĞİTİMLER

Anadolu Üniversitesi
İşletme lisans eğitimimi müşteri ilişkileri yönetimi derslerine ağırlık vererek tamamladım.
2019 - 2023
İşletme (Açıköğretim)

Ataşehir Anadolu Lisesi
Lise eğitimim boyunca okulun iletişim kulübünde aktif görev aldım.
2013 - 2017
Eşit Ağırlık

İŞ DENEYİMLERİ

Assistt Çağrı Merkezi (Türk Telekom projesi)
Aylık ortalama 900 çağrıyı karşılıyorum; müşteri memnuniyeti anket puanım ekip ortalamasının üzerinde ve ilk aramada çözüm oranım yüzde 87 seviyesinde.
Şub 2023 - Devam ediyor
Müşteri Temsilcisi

SBS Bilimsel Bilgi Sistemleri
E-ticaret platformunda iade ve kargo süreçlerine dair şikâyetleri çözüme kavuşturdum; hazırladığım hazır yanıt şablonlarıyla ortalama yanıt süresini yüzde 25 kısalttım.
Ağu 2021 - Oca 2023
Müşteri Hizmetleri Uzmanı

Ataşehir Telekom İletişim Bürosu
Üniversite eğitimim sürerken abonelik ve faturalandırma konularında yüz yüze müşteri hizmeti verdim.
Haz 2020 - Tem 2021
Müşteri Temsilcisi (Part-time)

REFERANSLAR

Assistt Çağrı Merkezi
05123456789
Takım Lideri Esra Demirtaş

SERTİFİKALAR VE KURSLAR

Müşteri İlişkileri Yönetimi
2022 - 2022
İstanbul Ticaret Odası

Kriz ve Şikâyet Yönetimi
2023 - 2023
Assistt Akademi



VOLKAN KAYNAK

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

KİŞİSEL BİLGİLER

Doğum Tarihi :03/08/1999
Medeni Durumu :Bekar
Askerlik :Tamamlandı

İLETİŞİM BİLGİLERİ

05124356789
example@gmail.com
Ataşehir/İstanbul
example.com
@example

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**

Diksiyon ve Etkili İletişim

2022 - 2022
Anadolu Üniversitesi SEM

İLGİ ALANLARI

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