

# VOLKAN KAYNAK

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

## İLETİŞİM BİLGİLERİ


**05124356789**

**example@gmail.com**

**Ataşehir/İstanbul**

**example.com**

**@example**


## KİŞİSEL BİLGİLER

**Doğum Tarihi** :03/08/1999

**Medeni Durumu** :Bekar

**Askerlik** :Tamamlandı

## DİLLER

**İngilizce**

**Almanca**

## 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**

## 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

**Diksiyon ve Etkili İletişim**
**2022 - 2022**
Anadolu Üniversitesi SEM

## İLGİ ALANLARI

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