



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 başarıyorum. 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

Assist 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

Assist Çağrı Merkezi

05123456789
Takım Lideri Esra Demirtaş

SERTİFİKALAR VE KURSLAR

Müşteri İlişkileri Yönetimi

2022 - 2022

İstanbul Ticaret Odası

Kriz ve Şikâyet Yönetimi

2023 - 2023

Assist Akademi

Diksiyon ve Etkili İletişim

2022 - 2022

Anadolu Üniversitesi SEM

İLGİ ALANLARI

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