

VOLKAN KAYNAK

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

03/08/1999 Ataşehir/İstanbul 05124356789 example@gmail.com

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.

Eğitimler

2019-2023
İşletme (Açıköğretim)

Anadolu Üniversitesi
İşletme lisans eğitimimi müşteri ilişkileri yönetimi derslerine ağırlık vererek tamamladım.

2013-2017
Eşit Ağırlık

Ataşehir Anadolu Lisesi
Lise eğitimim boyunca okulun iletişim kulübünde aktif görev aldım.

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**

İş Deneyimleri

Şub 2023-Devam ediyor
Müşteri Temsilcisi

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.

Ağu 2021-Oca 2023
Müşteri Hizmetleri Uzmanı

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.

Haz 2020-Tem 2021
Müşteri Temsilcisi (Part-time)

Ataşehir Telekom İletişim Bürosu
Üniversite eğitimim sürerken abonelik ve faturalandırma konularında yüz yüze müşteri hizmeti verdim.

Referanslar

Assistt Çağrı Merkezi

05123456789
Takım Lideri Esra Demirtaş

Sertifikalar ve Kurslar

2022-2022
İstanbul Ticaret Odası

Müşteri İlişkileri Yönetimi

2023-2023
Assistt Akademi

Kriz ve Şikâyet Yönetimi

2022-2022
Anadolu Üniversitesi SEM

Diksiyon ve Etkili İletişim

Diller

İngilizce

Almanca

İlgi Alanları

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