## 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.

## 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



# VOLKAN KAYNAK

## MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

## İletişim Bilgileri


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


## Kişisel Bilgiler

03/08/1999
Bekar
Tamamlandı

## 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**

**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



# VOLKAN KAYNAK

## MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

## İletişim Bilgileri


05124356789

Ataşehir/İstanbul

example@gmail.com

example.com

linkedin.com@example


## Kişisel Bilgiler

03/08/1999

Bekar

Tamamlandı

## 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**