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