



VOLKAN KAYNAK

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

İletişim Bilgileri

☎ 05124356789

📍 Ataşehir/İstanbul

✉ example@gmail.com

🌐 example.com

in 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
çapraz satış

MS Office
ve
raporlama

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.

Eğitimler

2019-2023
İşletme (Açıköğretim)

2013-2017
Eşit Ağırlık

Anadolu Üniversitesi

İşletme lisans eğitimimi müşteri ilişkileri yönetimi derslerine ağırlık vererek tamamladım.

Ataşehir Anadolu Lisesi

Lise eğitimim boyunca okulun iletişim kulübünde aktif görev aldım.

İş Deneyimleri

Şub 2023-Devam ediyor
Müşteri Temsilcisi

Ağu 2021-Oca 2023
Müşteri Hizmetleri Uzmanı

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

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.

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.

Ataşehir Telekom İletişim Bürosu

Üniversite eğitimim sürerken abonelik ve faturalandırma konularında yüz yüze müşteri hizmeti verdim.

Referanslar

Assist Çağrı Merkezi

05123456789

Takım Lideri Esra Demirtaş

Sertifikalar ve Kurslar

2022-2022
İstanbul Ticaret Odası

Müşteri İlişkileri Yönetimi

2023-2023
Assist Akademi

Kriz ve Şikâyet Yönetimi

2022-2022
Anadolu Üniversitesi SEM

Diksiyon ve Etkili İletişim

Diller

İngilizce

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

in 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
çapraz satış

MS Office
ve
raporlama