



# VOLKAN KAYNAK

## MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

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.

### İLETİŞİM BİLGİLERİ

☎ 05124356789

📍 Ataşehir/İstanbul

✉ example@gmail.com

🌐 example.com

in linkedin.com@example

### KİŞİSEL BİLGİLER

📅 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

### EĞİTİMLER

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 DENEYİMLERİ

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

### SERTİFİKALAR 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

### DİLLER

İngilizce

Almanca

### İLGİ ALANLARI

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