

VOLKAN KAYNAK

MÜŞTERI TEMSILCISI

İLETİŞİM BİLGİLERİ

05124356789

Ataşehir/İstanbul

example@gmail.com

example.com

linkedin.com@example

KİŞİSEL BİLGİLER

03/08/1999

Bekar

Tamamlandı

YETENEKLER

- ÇAĞRI KARŞILAMA VE ÇÖZÜM ÜRETME
- ŞIKÂYET YÖNETIMI VE KRIZ ILETIŞIMI
- CRM YAZILIMLARI (NETCS, SALESFORCE)
- ÇOK KANALLI DESTEK (TELEFON, CHAT, E-POSTA)
- AKTIF DINLEME VE EMPATI
- SATIŞ ODAKLI ÇAPRAZ SATIŞ
- MS OFFICE VE RAPORLAMA

DİLLER

- İNGILIZCE
- ALMANCA

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.

EĞİTİMLER

ANADOLU ÜNİVERSITESI | İŞLETME (AÇIKÖĞRETIM) 2019-2023

İşletme lisans eğitimimi müşteri ilişkileri yönetimi derslerine ağırlık vererek tamamladım.

ATAŞEHIR ANADOLU LISESI | EŞIT AĞIRLIK 2013-2017

Lise eğitimim boyunca okulun iletişim kulübünde aktif görev aldım.

İŞ DENEYİMLERİ

ASSISTT ÇAĞRI MERKEZI (TÜRK TELEKOM PROJESI) | MÜŞTERI TEMSILCISI Şub 2023-Devam ediyor

Aylık ortalama 900 çağrıyı karşılıyorum; müşteri memnuniyeti anket puanım ekip ortalamasının üzerinde ve ilk aramada çözüm oranım yüzde 87 seviyesinde.

SBS BILIMSEL BILGI SISTEMLERI | MÜŞTERI HIZMETLERI UZMANI Ağu 2021-Oca 2023

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 | MÜŞTERI TEMSILCISI (PART-TIME) Haz 2020-Tem 2021

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

REFERANSLAR

ASSISTT ÇAĞRI MERKEZI | 05123456789

Takım Lideri Esra Demirtaş

SERTİFİKALAR VE KURSLAR

MÜŞTERI İLIŞKILERI YÖNETIMI | İSTANBUL TICARET ODASI 2022-2022

KRIZ VE ŞIKÂYET YÖNETIMI | ASSISTT AKADEMI 2023-2023

DIKSIYON VE ETKILI İLETIŞIM | ANADOLU ÜNİVERSITESI SEM 2022-2022

İLGİ ALANLARI

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