

İLETİŞİM BİLGİLERİ

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

KİŞİSEL BİLGİLER

03/08/1999
Bekar
Tamamlandı

DİLLER

İngilizce
Almanca

Volkan Kaynak

Müşteri Temsilcisi

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 Üniversitesi | İşletme (Açıköğretim) **2019-2023**

İşletme lisans eğitimimi müşteri ilişkileri yönetimi derslerine ağırlık vererek tamamladım.

Ataşehir Anadolu Lisesi | Eşit Ağırlık **2013-2017**

Lise eğitimim boyunca okulun iletişim kulübünde aktif görev aldım.

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

İŞ DENEYİMLERİ

Assistt Çağrı 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 Uzmanı **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.



İLETİŞİM BİLGİLERİ

05124356789

Ataşehir/İstanbul

example@gmail.com

example.com

linkedin.com@example

KİŞİSEL BİLGİLER

03/08/1999

Bekar

Tamamlandı

DİLLER

İngilizce

Almanca

REFERANSLAR

Assistt Çağrı Merkezi | 05123456789

Takım Lideri Esra Demirtaş

SERTİFİKALAR VE KURSLAR

Müşteri İlişkileri Yönetimi | İstanbul Ticaret Odası **2022-2022**

Kriz ve Şikâyet Yönetimi | Assistt Akademi **2023-2023**

Diksiyon ve Etkili İletişim | Anadolu Üniversitesi SEM **2022-2022**

İLGİ ALANLARI

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