



Volkan Kaynak

Müşteri Temsilcisi

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
- 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.

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.

İŞ DENEYİMLERİ

- Assist 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.

REFERANSLAR

- Assist Çağrı Merkezi | 05123456789**
Takım Lideri Esra Demirtaş

SERTİFİKALAR VE KURSLAR

- Müşteri İlişkileri Yönetimi | İstanbul Ticaret Odası** 2022-2022
- Kriz ve Şikâyet Yönetimi | Assist Akademi** 2023-2023
- Diksiyon ve Etkili İletişim | Anadolu Üniversitesi SEM** 2022-2022

DİLLER

- İngilizce
- Almanca



İLGİ ALANLARI

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

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
- Satış odaklı
çapraz satış
- MS Office ve
raporlama