Volkan Kaynak

Müşteri Temsilcisi



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.

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

İLETİŞİM BİLGİLERİ

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

KİŞİSEL BİLGİLER

- 03/08/1999
- Bekar
- Tamamlandı

DİLLER

- İngilizce
- Almanca