

Volkan Kaynak



Müşteri Temsilcisi

05124356789 | example@gmail.com | Ataşehir/İstanbul | example.com | in/@example

Ö Z E T

İstanbul Ataşehir'de yaşayan, çağrı merkezi ve müşteri deneyimi alanında 4 yılı aşkın deneyime sahip bir müşteri temsilcisiyim. Yüksek hacimli çağrı trafiğinde sakinçe 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.

E Ğ İ T İ M L E R

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.

Y E T E N E K L E R

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

İ Ş D E N E Y İ M L E R İ

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.

R E F E R A N S L A R

Assist Çağrı Merkezi

Takım Lideri Esra Demirtaş

05123456789

S E R T İ F İ K A L A R V E K U R S L A R

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

D İ L L E R

İngilizce

Orta ●●●●

Almanca

Başlangıç ●●●●

İ L G İ A L A N L A R I

Podcast dinlemek

Futsal

Seyahat planlamak

Sosyal medya içerik üretimi