ÖZGEÇMİŞ – 2026

VOLKAN KAYNAK

Müşteri Temsilcisi

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

ÖZET 01

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 02

ANADOLU ÜNİVERSİTESİ

2019 – 2023

İşletme (Açıköğretim)

İşletme lisans eğitimimi müşteri ilişkileri yönetimi derslerine ağırlık vererek tamamladım.

ATAŞEHİR ANADOLU LİSESİ

2013 – 2017

Eşit Ağırlık

Lise eğitimim boyunca okulun iletişim kulübünde aktif görev aldım.

YETENEKLER 03

- [x] Çağrı karşılama ve çözüm üretme
- [x] Şikâyet yönetimi ve kriz iletişimi
- [x] CRM yazılımları (Netcs, Salesforce)
- [x] Çok kanallı destek (telefon, chat, e-posta)
- [x] Aktif dinleme ve empati
- [x] Satış odaklı çapraz satış
- [x] MS Office ve raporlama

İŞ DENEYİMLERİ 04

ASSİSTT ÇAĞRI MERKEZİ (TÜRK TELEKOM PROJESİ)

Şub 2023 – Devam ediyor

Müşteri Temsilcisi

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

SBS BİLİMSEL BİLGİ SİSTEMLERİ

Ağu 2021 – Oca 2023

Müşteri Hizmetleri Uzmanı

E-ticaret platformunda iade ve kargo süreçlerine dair şikâyetleri çözüme kavuşturdum; hazırladığım hazır yanıt şablonlarıyla ortalama yanıt süresini yüzde 25 kısalttım.

ATAŞEHİR TELEKOM İLETİŞİM BÜROSU

Haz 2020 – Tem 2021

Müşteri Temsilcisi (Part-time)

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

REFERANSLAR

05

ASSİSTT ÇAĞRI MERKEZİ

05123456789

Takım Lideri Esra Demirtaş

SERTİFİKALAR VE KURSLAR

06

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

DİLLER

07

İngilizce · Orta — ■■■□□

Almanca · Başlangıç — ■■□□□

İLGİ ALANLARI

08

- [x] Podcast dinlemek
- [x] Futsal
- [x] Seyahat planlamak
- [x] Sosyal medya içerik üretimi

VOLKAN KAYNAK — MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ — ATAŞEHİR/İSTANBUL