



Volkan Kaynak

Müşteri Temsilcisi

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

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

DİLLER

İngilizce Orta

Almanca Başlangıç

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

2019 – 2023

İşletme (Açıköğretim)

İşletme lisans eğitimimi müşteri ilişkileri yönetimi derslerine ağırlık vererek tamamladım.

Ataşehir Anadolu Lisesi

2013 – 2017

Eğit Ağırlık

Lise eğitimim boyunca okulun iletişim kulübünde aktif görev aldım.

İŞ DENEYİMLERİ

Assist Çağrı Merkezi (Türk Telekom projesi)

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 Bilimsel Bilgi Sistemleri

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.

Ataşehir Telekom İletişim Bürosu

Haz 2020 – Tem 2021

Müşteri Temsilcisi (Part-time)

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

REFERANSLAR

Assist Çağrı Merkezi

05123456789

Takım Lideri Esra Demirtaş

SERTİFİKALAR VE KURLAR

Müşteri İlişkileri Yönetimi

2022 – 2022

İstanbul Ticaret Odası

Kriz ve Şikâyet Yönetimi

2023 – 2023

Assist Akademi

Diksiyon ve Etkili İletişim

2022 – 2022

Anadolu Üniversitesi SEM

İLGİ ALANLARI

Podcast dinlemek

Futsal

Seyahat planlamak

Sosyal medya içerik üretimi