

VOLKAN KAYNAK

Müşteri Temsilcisi



05124356789

example@gmail.com

example.com

in/@example

01 ÖZET

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.

02 EĞİTİMLER

2019 – 2023

Anadolu Üniversitesi

İŞLETME (AÇIKÖĞRETİM)

İşletme lisans eğitimimi müşteri ilişkileri yönetimi derslerine ağırlık vererek tamamladım.

2013 – 2017

Ataşehir Anadolu Lisesi

EŞİT AĞIRLIK

Lise eğitimim boyunca okulun iletişim kulübünde aktif görev aldım.

03 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

04 İŞ DENEYİMLERİ

Şub 2023 – Devam ediyor

Assist Çağrı Merkezi (Türk Telekom projesi)

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

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

Ağu 2021 – Oca 2023

SBS Bilimsel Bilgi Sistemleri

MÜŞTERİ HİZMETLERİ UZMANI

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

Haz 2020 – Tem
2021

Ataşehir Telekom İletişim Bürosu
MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ (PART-TIME)

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

05 REFERANSLAR

05123456789

Assist Çağrı Merkezi

Takım Lideri Esra Demirtaş

06 SERTİFİKALAR VE KURSLAR

2022 – 2022

Müşteri İlişkileri Yönetimi
İSTANBUL TİCARET ODASI

2023 – 2023

Kriz ve Şikâyet Yönetimi
ASSİSTT AKADEMİ

2022 – 2022

Diksiyon ve Etkili İletişim
ANADOLU ÜNİVERSİTESİ SEM

07 DİLLER

İngilizce

Orta

Almanca

Başlangıç

08 İLGİ ALANLARI

Podcast dinlemek / Futbol / Seyahat planlamak / Sosyal medya içerik üretimi