



Volkan Kaynak

Müşteri Temsilcisi

Ataşehir/İstanbul

ÖZGEÇMİŞ · İLETİŞİM

TELEFON

05124356789

KONUM

Ataşehir/İstanbul

LİNKEDİN

in/@example

E-POSTA

example@gmail.com

WEB

example.com

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.

EĞİTİMLER

Anadolu Üniversitesi

2019 – 2023

İşletme (Açıköğretim)

İşletme lisans eğitimimi müşteri ilişkileri yönetimi derslerine ağırlık vererek tamamladım.

Ataşehir Anadolu Lisesi

2013 – 2017

Eşit Ağırlık

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

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 — İstanbul Ticaret Odası

2022 – 2022

Kriz ve Şikâyet Yönetimi — Assist Akademi

2023 – 2023

Diksiyon ve Etkili İletişim — Anadolu Üniversitesi SEM

2022 – 2022

DİLLER

İngilizce ●●●●● Orta

Almanca ●●●●● Başlangıç

İLGİ ALANLARI

Podcast dinlemek

Futsal

Seyahat planlamak

Sosyal medya içerik üretimi