Özgeçmiş

Volkan Kaynak

Müşteri Temsilcisi

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

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 başarırım. Telefon, canlı sohbet ve e-posta kanallarında uçtan uca destek deneyimim var. Memnuniyet puanlarını ve çözüm süresini düzenli raporlamaya önem veririm.

Eğitimler

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 Deneyimleri

Assistt 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

Assistt Çağrı Merkezi

05123456789

Takım Lideri Esra Demirtaş

Sertifikalar ve Kurslar

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

Diller

İngilizce	Orta
Almanca	Başlangıç

İlgi Alanları

Podcast dinlemek · Futsal · Seyahat planlamak · Sosyal medya içerik üretimi