

# Volkan Kaynak

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

@example example.com

## Kişisel

**Ad Soyad**
Volkan Kaynak

**Adres**
Ataşehir/İstanbul

**Telefon**
05124356789

**Email**
example@gmail.com

**Doğum Tarihi**
03/08/1999

**Cinsiyet**
Erkek

**Medeni Durumu**
Bekar

**Askerlik**
Tamamlandı

## 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

**2019 - 2023**

**Anadolu Üniversitesi**
İşletme (Açıköğretim)
İşletme lisans eğitimimi müşteri ilişkileri yönetimi derslerine ağırlık vererek tamamladım.

**2013 - 2017**

**Ataşehir Anadolu Lisesi**
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



## Kişisel


**Ad Soyad**
Volkan Kaynak

**Adres**
Ataşehir/İstanbul

**Telefon**
05124356789

**Email**
example@gmail.com


**Doğum Tarihi**
03/08/1999

**Cinsiyet**
Erkek

**Medeni Durumu**
Bekar

**Askerlik**
Tamamlandı

| | |
|---|---|
| **Şub 2023 - Devam ediyor** | **Assistt Çağrı Merkezi (Türk Telekom projesi)**<br>Müşteri Temsilcisi<br>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**<br>Müşteri Hizmetleri Uzmanı<br>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**<br>Müşteri Temsilcisi (Part-time)<br>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** |
| **2023 - 2023** | **Kriz ve Şikâyet Yönetimi** |
| **2022 - 2022** | **Diksiyon ve Etkili İletişim** |

## Diller

**İngilizce**

**Almanca**

## İlgi Alanları

- **Podcast dinlemek**
- **Futsal**
- **Seyahat planlamak**
- **Sosyal medya içerik üretimi**