

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)** Müşteri Temsilcisi 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** Müşteri Hizmetleri Uzmanı 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** 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**
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**