

VOLKAN KAYNAK

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

Kişisel

Doğum Tarihi
03/08/1999

Cinsiyet
Erkek

Medeni Durumu
Bekar

Askerlik
Tamamlandı

İletişim

Telefon
05124356789

Email
example@gmail.com

Adres
Ataşehir/İstanbul

@example

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 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.

EĞİTİMLER

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 DENEYİMLERİ

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.



VOLKAN KAYNAK

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

Kişisel

Doğum Tarihi
03/08/1999

Cinsiyet
Erkek

Medeni Durumu
Bekar

Askerlik
Tamamlandı

İletişim

Telefon
05124356789

Email
example@gmail.com

Adres
Ataşehir/İstanbul

@example

example.com

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

SERTİFİKALAR VE KURSLAR

2022 - 2022	**Müşteri İlişkileri Yönetimi**
2023 - 2023	**Kriz ve Şikâyet Yönetimi**
2022 - 2022	**Diksiyon ve Etkili İletişim**

DİLLER

İngilizce

Almanca

İLGİ ALANLARI

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