

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**