

Erdal Oyuk

ÇAĞRI MERKEZİ ELEMANI

@example example.com

02/02/2000 Aksu/Isparta 05123456789 example@gmail.com

Öz Geçmiş

Isparta merkezli bir çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalışıyorum. Yüksek çağrı hacminde sakin ve çözüm odaklı kalarak müşteri memnuniyetini önceliklendiririm. Sorunu ilk temasta çözme becerim ve ekip içi uyumum ile öne çıkarım. Dijital kanallar üzerinden destek süreçlerine hâkimim.

Eğitimler

Süleyman Demirel Üniversitesi (Halkla İlişkiler ve Tanıtım (Önlisans))
2018 - 2020
İletişim ve halkla ilişkiler alanında önlisans eğitimimi tamamladım.

İş Deneyimleri

Akdeniz Telekomünikasyon Çağrı Merkezi (Müşteri Temsilcisi)
Eki 2021 - Devam ediyor
Günlük 90'ın üzerinde çağrıyı karşıladım; müşteri memnuniyet anketinde yüzde 94 puanla ekip ortalamasının üzerine çıktım.

Isparta Dijital Destek (Çağrı Merkezi Elemanı)
Tem 2020 - Eyl 2021
E-ticaret sipariş ve iade süreçlerinde canlı destek verdim; tekrar eden sorunlar için hazır yanıt şablonları hazırladım.

Sertifikalar ve Kurslar

Çağrı Merkezi Hizmet Standartları (Çağrı Merkezleri Derneği)
2022 - 2022
Etkili İletişim ve Diksiyon (Halk Eğitim Merkezi)
2020 - 2020

İlgi Alanları

Basketbol
Bilgisayar oyunları
Müzik dinlemek

Yetenekler

- **Telefonla müşteri desteği**
- **İlk temasta çözüm (FCR)**
- **Canlı sohbet ve e-posta desteği**
- **CRM ve ticket sistemleri**
- **Şikayet ve kriz yönetimi**
- **Diksiyon ve etkili iletişim**
- **Çağrı kalite standartları**

Referanslar

Akdeniz Telekomünikasyon Çağrı Merkezi (05386669900)
Elif Çetin

Diller

İngilizce