

# ERDAL OYUK

ÇAĞRI MERKEZİ ELEMANI

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.

## 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**

## Diller

- **İngilizce**

## İletişim


05123456789

example@gmail.com

Aksu/Isparta


## Sosyal


in @example

example.com


02/02/2000

## 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.

## Referanslar

**Akdeniz Telekomünikasyon Çağrı Merkezi (05386669900)**
Elif Çetin

## 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**