

ERDAL OYUK

ÇAĞRI MERKEZİ ELEMANI

KİŞİSEL BİLGİLER

Doğum Tarihi :02/02/2000
Medeni Durumu :Bekar
Askerlik :Tamamlandı

İLETİŞİM BİLGİLERİ

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

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

ÖZET

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.

EĞİTİMLER

Süleyman Demirel Üniversitesi
İletişim ve halkla ilişkiler alanında önlisans eğitimimi tamamladım.

2018 - 2020
Halkla İlişkiler ve Tanıtım (Önlisans)

İŞ DENEYİMLERİ

Akdeniz Telekomünikasyon Çağrı Merkezi
Günlük 90'ın üzerinde çağrıyı karşıladım; müşteri memnuniyet anketinde yüzde 94 puanla ekip ortalamasının üzerine çıktım.

Eki 2021 - Devam ediyor
Müşteri Temsilcisi

Isparta Dijital Destek
E-ticaret sipariş ve iade süreçlerinde canlı destek verdim; tekrar eden sorunlar için hazır yanıt şablonları hazırladım.

Tem 2020 - Eyl 2021
Çağrı Merkezi Elemanı

REFERANSLAR

Akdeniz Telekomünikasyon Çağrı Merkezi
05386669900
Elif Çetin

SERTİFİKALAR VE KURSLAR

Çağrı Merkezi Hizmet Standartları

2022 - 2022
Çağrı Merkezleri Derneği

Etkili İletişim ve Diksiyon

2020 - 2020
Halk Eğitim Merkezi

İLGİ ALANLARI

- Basketbol
- Bilgisayar oyunları
- Müzik dinlemek