

ERDAL OYUK

ÇAĞRI MERKEZİ ELEMANI

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

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.

Eğitimler

2018-2020
Halkla İlişkiler ve Tanıtım (Önlisans)

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

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**

İş Deneyimleri

Eki 2021-Devam ediyor
Müşteri Temsilcisi

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

Tem 2020-Eyl 2021
Çağrı Merkezi Elemanı

Isparta Dijital Destek
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

2022-2022
Çağrı Merkezleri Derneği

Çağrı Merkezi Hizmet Standartları

2020-2020
Halk Eğitim Merkezi

Etkili İletişim ve Diksiyon

Diller

İngilizce

İlgi Alanları

- Basketbol
- Bilgisayar oyunları
- Müzik dinlemek