

Erdal Oyuk

Çağrı Merkezi Elemanı

İLETİŞİM BİLGİLERİ

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

KİŞİSEL BİLGİLER

02/02/2000
Bekar
Tamamlandı

DİLLER

İngilizce

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 | Halkla İlişkiler ve Tanıtım (Önlisans) **2018-2020**
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 DENEYİMLERİ

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

SERTİFİKALAR VE KURSLAR

Çağrı Merkezi Hizmet Standartları | Çağrı Merkezleri Derneği **2022-2022**

Etkili İletişim ve Diksiyon | Halk Eğitim Merkezi **2020-2020**

İLGİ ALANLARI

- Basketbol
- Bilgisayar oyunları
- Müzik dinlemek