

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.

## İLETİŞİM BİLGİLERİ


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


## KİŞİSEL BİLGİLER

- 02/02/2000
- Bekar
- Tamamlandı

## DİLLER

İngilizce

# Erdal Oyuk

## Çağrı Merkezi Elemanı

## 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