ELIF YILDIZ

MÜŞTERI TEMSILCISI

Ataşehir, İstanbul | elif.yildiz@example.com | +90 532 014 22 97

PROFIL

Önce bir telekom firmasının çağrı merkezinde, şimdi bir e-ticaret firmasında olmak üzere altı yıllık müşteri hizmetleri deneyimi. Taleplerin çoğunu ilk temasta çözer, sinirli müşterilerle sakin kalırım. Yeni başlayan arkadaşlara eşlik ediyorum.

DENEYIM

Müşteri Temsilcisi, Canlı Destek ve Telefon - Lale Ev Tekstili E-Ticaret A.Ş., İstanbul (hibrit) — Mart 2023 - Devam Ediyor

Online ev tekstili mağazası için telefon, canlı destek ve e-posta.

- Günde yaklaşık 55 sipariş, kargo gecikmesi, iade ve değişim talebini sonuçlandırıyorum
- Pazaryeri mağazalarından gelen müşteri sorularını 24 saat içinde cevaplama hedefini her ay tutturdum
- Ölçü ve beden sorularını içerik ekibine ilettim, dört ürün sayfasına ölçü rehberi eklendi
- Yeni başlayan on temsilciye ilk iki haftalarında eşlik ettim

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi - Marmara Telekom, Ümraniye, İstanbul — Eylül 2020 - Şubat 2023

- Vardiya başına fatura, arıza ve tarife değişikliği konularında 70 ila 80 çağrı, ilk temasta yüzde 80 çözüm
- Aylık kalite dinlemelerinde altı çeyrek boyunca yüzde 95’in üzerinde puan
- Bir yıl boyunca elde tutma ekibinde iptal taleplerini karşıladım

Kasiyer - Boğaziçi Market, Kadıköy, İstanbul — Temmuz 2018 - Ağustos 2020

- Vardiya başına 150’den fazla müşteriye kasada hizmet, bayram öncesi yoğunluk dahil
- Müşteri geri bildirimleriyle iki kez ayın personeli seçildim

BECERILER

Kanallar: Gelen çağrı, canlı destek, e-posta, pazaryeri soru cevap

Programlar: Salesforce Service Cloud, Zendesk, Genesys, Ticimax, MS Office

Diğer: Hızlı klavye, şikâyet yönetimi, elde tutma, KVKK

EĞITIM

Önlisans, Çağrı Merkezi Hizmetleri - Anadolu Yakası Meslek Yüksekokulu, İstanbul — Eylül 2018 - Haziran 2020

Not: 3,12 / 4,00

DILLER

Türkçe - Ana dil

İngilizce (YDS 78) - İleri

Almanca - Konuşma düzeyi

SERTIFIKALAR

Etkili İletişim ve Diksiyon - İstanbul Halk Eğitim Merkezi — Nisan 2021

Şikâyet Yönetimi Eğitimi - Marmara Telekom iç eğitim — Şubat 2022

GÖNÜLLÜLÜK

Gönüllü - Ataşehir Mahalle Dayanışma Derneği, İstanbul — Kasım 2021 - Devam Ediyor

Ayda iki cumartesi yardım başvurularını karşılama ve yönlendirme.