

TURAL SEYİDLİ

seyidlitu@gmail.com | (994) 51 201 34 29 | Bakı BA | **WWW:** <https://www.linkedin.com/in/turalseyidli/>

Haqqımda

7+ illik təcrübə ilə müştəri xidmətləri və müştəri təcrübəsi sahəsində ekspertəm. Məqsədim, müştəri təcrübəsini optimallaşdırmaq və şirkətlərin müştərilərlə əlaqələrini strateji şəkildə gücləndirməkdir.

Bacarıqlar

- CRM Proqramları: Bitrix CRM
- Verilənlər Analizi: Excel
- CX İdarəetmə: CX ölçüləri (Net Promoter Score (NPS), Customer Satisfaction Score (CSAT), Customer Effort Score (CES)).
- Projekt İdarəetmə: Agile, Scrum.
- Müştəri Səfəri və Kampaniya Dizaynı: Müştəri təcrübəsi xəritələri, kampaniya dizayn metodları.
- Bazar Araşdırmaları: İstifadəçi testləri, rəqib təhlili, müştəri ehtiyaclarının müəyyən edilməsi.

İş təcrübəsi

02/2023 - Current
Prior Lizing ASC

CRM&CX Menecer

- CRM Strategiyalarının İdarə Edilməsi: Müştəri əlaqələrinin idarə edilməsi və loyallıq proqramlarının inkişaf etdirilməsi, CRM proqramları vasitəsilə müştəri məlumatlarının optimallaşdırılması.
- Müştəri Təcrübəsinin Təhlili və Təkmilləşdirilməsi: Müştəri təcrübəsini ölçmək və təkmilləşdirmək üçün NPS, CSAT, CES kimi göstəriciləri izləyərək müştəri məmnuniyyətini artırmaq.
- Data Analizi və Təhlili: Müştəri davranışlarını təhlil etmək üçün məlumatları toplamaq, analiz etmək və nəticələrə əsasən kampaniya dizaynında iştirak etmək.

01/2018 - 01/2023
Performance Center
Co MMC
Bakı, Azərbaycan

Korporativ Müştərilərlə İş Üzrə Baş Mütəxəssis

- 600+ korporativ müştəri portfelinin idarə edilməsi, müştərilərin balansında olan nəqliyyat vasitələrinin servis xidmətlərinin tam şəkildə təşkil edilməsi.
- Korporativ servis xidməti üçün qısa müddətli, mövsümi və uzunmüddətli kampaniyaların dizayn edilməsi.

02/2018 - 05/2018
A Media MMC
Bakı, Azərbaycan

Korporativ Satış Şöbəsinin Rəhbəri

- 189 taksi xidmətinin balansındakı avtomobillərdə, avtomobilin içində və çölündə işıqlı reklam yerlərinin satışı, həmçinin ictimai wifi nöqtələrində reklam yerlərinin satışı.

01/2017 - 01/2018
Bakcell MMC
Bakı, Azərbaycan

Korporativ Müştərilərlə İş Üzrə Mütəxəssis

- Bakcell rəhbərliyi tərəfindən təyin olunmuş SME və SOHO qrup müştəri portfelinin idarə edilməsi və yeni müştərilərin rəqib operatorlardan Bakcellə cəlb edilməsi.

01/2015 - 01/2016
Anadolu xəbərlər
agentliyi
Cakarta, İndoneziya

Korrespondent

06/2015 - 10/2015
MullenLowe

Layihələrin İdarə Olunması Üzrə Koordinator

İndoneziya
İndoneziya

Təhsil

- 01/2016
İzmir, Türkiyə **Bakalavr** in Media və kommunikasiya
Ege Universiteti
- 01/2012
Cakarta, İndoneziya **Hazırlıq sinfi** in İndoneziya dili
İndoneziya Universiteti

Sertifikatlar

- ALFA Couching: Stressin və vaxtın idarə edilməsi
- Ege Universiteti (İzmir, Türkiyə): Türkiyə bakalavr təqaüdü proqramının qalibi
- Socar Türkiyə (AZEDER): Təqaüd proqramının qalibi

Dillər

- Türk - Akademik
- İngilis - Üst
- İndoneziya - Üst