



CEREN MERTCAN

MÜŞTERİ HİZMETLERİ TEMSİLCİSİ

KİŞİSEL PROFİL

Karmaşık sorunların hızla çözülmesi ve müşteri sadakatinin kazanılması konusunda doğrulanabilir bir iş tecrübesine sahip olan, deneyimli bir müşteri hizmetleri temsilcisiyim.

ÖNE ÇIKAN BECERİLER

- Anlaşmazlıkların Çözümü
- Mükemmel İletişim Becerileri
- Sorun Çözme
- Servis ve Destek
- Güçlü İş Ahlakı
- Detaylar Konusunda Dikkatli

İLETİŞİM BİLGİLERİ

Cep: 0123 456 78 90
Ev: 0123 456 78 90
E-posta: merhaba@harikasite.com.tr
Web sitesi: www.harikasite.com.tr
Adres: Kandilli Cad. No:123 Beykoz, İstanbul

REFERANSLARIM

Bilge Taşçı, ABC İletişim
0123 456 78 90
merhaba@harikasite.com.tr
Rana Demir, Beko Teknik Servisi
0123 456 78 90
merhaba@harikasite.com.tr

ÇALIŞMA GEÇMİŞİ

Müşteri Hizmetleri Ekip Lideri

ABC İLETİŞİM
2020 - DEVAM EDİYOR

- Haftada ortalama 300 sorguyu çözmek
- Şirketin üst düzey müşteri hizmetleri değerlendirmelerine yardım etmek
- Yeni müşteri hizmetleri temsilcilerini eğitmek

Müşteri Hizmetleri Temsilcisi

BETO TEKNİK SERVİSİ
2017 - 2020

- Müşteri hizmetleri taleplerini zamanında ele aldı
- %98 oranında müşteri memnuniyetine ulaştı
- Dahili süreçleri iyileştirmek için girdiler sağladı

EĞİTİM GEÇMİŞİ

İstanbul Üniversitesi

İŞLETME YÖNETİMİ LİSANSI 2016

- 3.6 Mezuniyet notu
- Sürekli üstün başarı derecesi
- Okul gazetesinde baş editörlük
- 3 yıl üniversite yüzme kulübü üyeliği

Özel Bahariye Lisesi

LİSE DİPLOMASI, 2012 MEZUNU

- 3.8 Mezuniyet ortalaması
- Yüzme takımı kaptanı
- Lise gazetesinde yazarlık
- Okul yıllığı için tasarım sorumlusu