Özgeçmiş



PERSONAL DETAİLS

Ad
Arda Polat

Adres
İstanbul
Kadıköy

Telefon
+90 212 123 45 67

E-posta
ornek@cvmaker.com.tr

Doğum tarihi
26.05.1994

Doğum yeri
İzmir

Cinsiyet
Erkek

Sürücü belgesi
B

LinkedIn
linkedin.com/in/ardapolat

BECERİLER

- **Microsoft Office** ●●●●●
- **Telekomünikasyon** ●●●●○
- **Etkili Konuşma** ●●●●○
- **İletişim** ●●●●●
- **Organizasyon** ●●●●○

DİLLER

- **İngilizce** ●●●○○
- **Almanca** ●●○○○
- **İtalyanca** ●●●○○

PROFİL

Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü'nden mezun olduktan sonra Londra'da bir yıl İngilizce dil etimi alarak ülkeme döndüm. Stajımı altı ay Türk Telekom'da yaptıktan sonra, beş yıl Arkas Holding'in müşteri hizmetleri departmanında müşteri temsilcisi olarak çalıştım. Çalıştığım kurumda gösterdiğim başarı sayesinde iki kez yılın çalışanı seçildim. İnsanlarla iletişim kurmayı seven, empatik ve dışa dönük yapım sayesinde mesleğimi hem severek hem de başarıyla uyguluyorum. Bölüm yöneticisi olarak çalışabileceğim, yeniliklere açık bir
kurumda görev almaya hazırım.

İŞ DENEYİMİ

2019 - 2025

Müşteri Hizmetleri Temsilcisi
Arkas Holding, İstanbul

- Müşteri hizmetleri bölümünde yurt içi ve yurt dışından arayan müşterilerin
- telefonlarına yanıt verdim
- Gelen e-postaları okuyarak değerlendirdim ve gereken yanıtları verdim
- Şirkete müşterilerden gelen mektupları yanıtladım
- Gerektiğinde müşterilerle canlı görüşme yaptım

2016 - 2019

Müşteri Temsilcisi
Türk Telekom, İstanbul

Müşteri temsilcisi olarak telefon, e-posta ve çevrim içi kanallar üzerinden müşteri taleplerini karşıladım. Ürün ve hizmetler hakkında bilgilendirme yaptım, şikâyetleri değerlendirdim, sorunların çözümünü takip ettim ve müşteri memnuniyetini sağlamaya yönelik çalışmalar yürüttüm.
Ölçülebilir Başarılar

- Günlük ortalama 60 müşteri talebini yanıtlayarak %95 müşteri memnuniyeti oranına ulaştım.
- Müşteri şikâyetlerinin %90'ını ilk görüşmede çözüme kavuşturdum.
- Yanıt sürelerini %25 azaltarak müşteri hizmetleri süreçlerinin verimliliğini artırdım.

EĞİTİM

2011 - 2015

Lisans
Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi, İstanbul

Halkla İlişkiler, Kişilerarası İletişim, Kurumsal İletişim ve Araştırma Yöntemleri
konularında dört yıllık lisans eğitimi aldım

REFERANSLAR

Talep üzerine referans sunulabilir