Özgeçmiş



KİŞİSEL DETAYLAR

Ad
Defne Aksoy

Adres
Beyoğlu
İstanbul, 34421

Telefon
0212 234 678

E-posta
ornek@cvmaker.com.tr

Doğum tarihi
24.06.2002

Cinsiyet
Kadın

Sürücü belgesi
B

LinkedIn
linkedin.com/in/defneaksoy

BECERİLER

- **Müşteri hizmetleri** ●●●●●
- **Kasa işlemleri** ●●●●●
- **Stok takibi** ●●●●○
- **Reyon düzeni** ●●●●●
- **Satış desteği** ●●●●○
- **Veri girişi** ●●●●●
- **MS Office** ●●●●●
- **Pos cihazları** ●●●●●
- **Ürün etiketleme** ●●●●●
- **Nakit işlemleri** ●●●●●
- **Envanter kontrolü** ●●●●●

PROFİL

Perakende mağazacılık sektöründe 4 yıllık deneyime sahip, müşteri memnuniyeti odaklı ve sonuç odaklı bir mağaza görevlisiyim. Kasa işlemleri, ürün yerleştirme, stok takibi, reyon düzeni ve müşteri hizmetleri konularında deneyim sahibiyim. Yoğun çalışma temposuna uyum sağlayabilen, takım çalışmasına yatkın ve sorumluluk bilinci yüksek bir çalışan olarak mağaza operasyonlarının verimli şekilde yürütülmesine katkı sağlamaktayım. Güçlü iletişim becerilerim ve çözüm odaklı yaklaşımım sayesinde müşteri memnuniyetini artırırken satış hedeflerine ulaşılmasına destek olmaktayım.

İŞ DENEYİMİ

2020 - 2024

Mağaza Görevlisi
Bim Birleşik Mağazalar A.Ş, İstanbul

Mağazanın günlük operasyonlarının sorunsuz şekilde yürütülmesine destek verdim. Kasa işlemlerini gerçekleştirdim, müşteri taleplerini karşıladım, ürünlerin raflara yerleştirilmesini sağladım ve stok kontrollerine katıldım. Reyon düzeninin korunması, ürün fiyat etiketlerinin güncellenmesi ve sevkiyatla gelen ürünlerin mağaza sistemine uygun şekilde yerleştirilmesinden sorumlu oldum. Yoğun kampanya ve indirim dönemlerinde ekip arkadaşlarımla koordineli çalışarak mağaza hedeflerinin gerçekleştirilmesine katkı sağladım.

- Günlük ortalama 300'den fazla müşteriye hizmet vererek yüksek müşteri memnuniyetinin korunmasına katkı sağladım.
- Düzenli stok kontrolleri sayesinde ürün eksikliklerini yaklaşık %18 oranında azalttım.
- Kasa işlemlerinde %99'un üzerinde doğruluk oranı sağlayarak nakit sayım farklarının minimum seviyede kalmasına destek oldum.
- Kampanya dönemlerinde belirli ürün gruplarının satışlarının ortalama %12 artmasına katkı sağlayan reyon düzenlemelerinde görev aldım.
- Yeni başlayan 4 çalışanın mağaza operasyonlarına adaptasyon sürecine destek verdim.
- Mağaza içi performans değerlendirmelerinde müşteri ilişkileri ve ekip çalışması alanlarında yüksek puanlar aldım.

2019 - 2020

Gönüllü Destek Görevlisi
Türk Kızılayı, İstanbul

Türk Kızılayı tarafından düzenlenen sosyal yardım ve toplum destek projelerinde gönüllü olarak görev aldım.

Başarılar

- Bir yıl boyunca 20'den fazla sosyal sorumluluk ve yardım organizasyonunda aktif görev aldım.
- Bağış toplama ve dağıtım süreçlerinde yaklaşık 500'den fazla ihtiyaç sahibine ulaşılmasına destek verdim.

EĞİTİM

2015 - 2019

Lise Diploması
Anadolu Ticaret Meslek Lisesi Muhasebe Bölümü, İstanbul

Temel Muhasebe, Bilgisayarlı Muhasebe, Ofis Programları, Ticaret Hukuku, İşletme Yönetimi derslerini gördük.