



# 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 üyesi

### Özel Bahariye Lisesi

LİSE DİPLOMASI, 2012 MEZUNU

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