



CANSU TÜRER

İŞ DENEYİMİ

CUSTOMER OPERATIONS SUPERVISOR

Tem 2022 - Halen

n11.com / Getir Holding

- Sorumlu olduğumuz müşteri şikayetlerinin zamanında ve etkin bir şekilde çözülmesini sağlamak, ihtiyaca yönelik aksiyonlar çıkarmak SLA'ler belirleyerek takibini yapmak, çözüm sürelerini düşürmek,
- Müşteri deneyimi kapsamında proaktif alarmları oluşturacak tool ve altyapıların hayata geçirilmesi konusunda öneriler sunmak süreçlerde destek sağlamak,
- Outsource çalıştığımız 200 kapasiteli Çağrı Merkezlerimizin talep ve ihtiyaçları kapsamında destek sağlamak,
- Outsource çalıştığımız Çağrı Merkezinin SI ,Conversion Oranları,Acht gibi yönetiminin takibini yapmak,yönlendirmek,
- Satıcı,kargo veya diğer nedenlerden dolayı müşteri memnuniyetsizliğine sebep veren durumların analiz sonuçlarının raporlanması, aksiyon takibi
- Nps çıktıları üzerinden müşteri süreçlerinde iyileştirmeler yapmak,
- Visio ekranında ihtiyaca göre süreçler hazırlamak,
- Bağlı çalışan 8 personelin yönetimi ve gelişimi konularında destek sağlamak

CUSTOMER OPERATIONS SPECIALIST

Haz 2016 - Tem 2022

n11.com / Doğuş Holding

- Müşteri şikayetlerinin çözümü için ilgili departmanlara bilgi ve destek vermek
- Müşteri deneyiminin iyileştirilmesi için süreçlerin analiz edilmesi, aksaklık tespit edilen noktalarda geliştirilme yapılması için öneriler iletilmesi
- Müşteriye memnuniyet odaklı alternatif çözüm üretebilmesi
- Vip,Sosyal Medya şikayetlerinin takibi
- Müşteri taleplerinin çözümü konusunda iş ortaklarımız ile iletişim halinde olan bölge destek ekiplerimize çözüm önerileri konusunda yön vermek
- Müşteri şikayetlerini bölge bazlı günlük raporlamak ve takip etmek
- Gerektiği durumlarda visio üzerinden süreçler çizmek,duyurusunu yapmak
- Gerektiği durumlarda çağrı merkezi ses kayıtları dinleyerek analiz yapmak, gölge aramaları sağlamak

CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE

Mar 2016 - Haz 2016

Yöntem Kozmetik / Engin Grup

- P&G ürünlerinin satışını yapan saha ekiplerinin operasyonel taleplerinde destek vermek,
- Satışı yapılan faturaların sisteme girişini yapmak

QUALITY PROCESS ASSISTANT SPECIALIST

Eyl 2012 - Eki 2015

Dsmart Call Center / Doğan Holding

- Çağrı Merkezi görüşmelerini dinleyerek, verilen hizmetin kalite denetimi ve geri bildirim yolu ile kalite arttırımı yapıldı. Kalibrasyonlar sağlandı

CHURN SERVICE REPRESENTATIVE

Oca 2012 - Eyl 2012

Dsmart Call Center / Doğan Holding

- Aboneliğini iptal etmek isteyen müşteriye dış arama yapılarak alternatif daha avantajlı kampanyalar sunularak aboneliğini iptal etmemesi yönünde öneriler sunuldu.

SALES CUSTOMER REPRESENTATIVE

Tem 2011 - Oca 2012

Dsmart Call Center / Doğan Holding

- Ürün satın almak için müşteri hizmetlerine ulaşan aboneye, kampanya bilgisi verilerek satış yapıldı

INBOUND CUSTOMER REPRESENTATIVE

Oca 2011 - Tem 2012

KİŞİSEL

İsim
CANSU TÜRER

Adres
İstanbul / Pendik

Telefon numarası
0506 734 2493

E-posta
cansudemircii@hotmail.com

İLGİ ALANLARI

Doğa Yürüyüşü

Pilates

Müzik

Dsmart Call Center / Doğan Holding

- Müşteri hizmetlerine gelen çağrılar karşılanarak hizmet verildi. İnternet bağlantısında yaşanan teknik sorunlar özelinde teknik destek verildi. Modem kurulumu için yönlendirildi.

EĞİTİM VE NİTELİKLER

Stratejik Marka Yönetimi (Yüksek Lisans)

Marmara Üniversitesi

Oca 2022 - Ağu 2023

İşletme (Lisans)

Anadolu Üniversitesi

Oca 2011 - Oca 2014

Dış Ticaret (Ön Lisans)

Celal Bayar Üniversitesi

Haz 2008 - Tem 2010

REFERANSLAR

ÖRPEN KOÇAK (CSO)

05335758921

n11.com

BECERİLER

MICROSOFT OFFİCE



MICROSTRATEGY



JİRA



visio

