

AYDAN KALE



Kişisel detaylar

- Ad**
Aydan Kale
- Adres**
Kadıköy
İstanbul, 34744
- Telefon**
0212 123 45 67
- E-posta**
ornek@cvmaker.com.tr
- Doğum tarihi**
28.05.1996
- Cinsiyet**
Kadın
- Sürücü belgesi**
B
- Medeni durum**
Evli

Beceriler

- Proje Yönetimi** ● ● ● ● ●
- Bütçe Yönetimi** ● ● ● ● ●
- Finansal Analiz** ● ● ● ● ●
- Veri Analizi** ● ● ● ● ●
- Stratejik Planlama** ● ● ● ● ●
- Stok Yönetimi** ● ● ● ● ●
- Risk Yönetimi** ● ● ● ● ●
- Satış Tahmini** ● ● ● ● ●
- Süreç İyileştirme** ● ● ● ● ●

Diller

- İngilizce** ● ● ● ● ●
- Almanca** ● ● ● ● ●
- İspanyolca** ● ● ● ● ●

Motivasyonlu ve detay odaklı bir Müşteri Hizmetleri Yöneticisiyim. Hızlı tempolu ortamlarda ekipleri yönetme konusunda 8 yılı aşkın deneyime sahibim. Hem iş hem de kişisel kariyer hedeflerine ulaşmaları için ekiplere koçluk ve rehberlik etme konusunda başarılı bir geçmişim bulunuyor. Güçlü problem çözme, iletişim ve kişilerarası becerilerimin yanı sıra içgörülerini stratejik iş eylemlerine dönüştürerek süreçleri optimize etme yeteneğine sahibim.

İş deneyimi

Müşteri Hizmetleri Yöneticisi

2019 - Mevcut

Bulut Halkla İlişkiler Ajansı, İstanbul

Otelcilik sektöründeki kurumsal müşterilere destek sağlayan 15 kişilik müşteri hizmetleri ekibini yönettim, motive ettim ve koordine ettim. Ekip performansını günlük olarak takip ederek üst yönetime günlük, haftalık ve aylık raporlar sundum. Sorunların etkili şekilde çözülmesi için şirket içi paydaşlarla iş birliği yaptım ve şirket hedefleri ile stratejik gelişim süreçlerine katıldım.

- Takım motivasyonunu artıran ve müşteri memnuniyetini geliştiren ekip eğitimleri hazırlayıp uyguladım.
- Günlük ekip toplantıları düzenleyerek çözülemeyen müşteri taleplerinin azalmasını sağladım.

Kıdemli Müşteri Hizmetleri Danışmanı

2017 - 2019

Altın Oteller Grubu, İstanbul

Müşterilere destek sağlayarak ürün ve hizmetler hakkında kapsamlı bilgi verdim ve yüksek müşteri memnuniyeti sağladım. Yönetim ekibiyle iş birliği yaparak yönlendirilen taleplerin zamanında çözülmesine katkıda buldum ve ekip ile müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla haftalık toplantılar gerçekleştirdim. İş planlaması, görev dağılımı ve eğitim süreçlerinde aktif rol aldım.

- Günde 15'ten fazla müşteri talebini başarıyla çözüme ulaştırdım.
- Müşteri ilişkileri yönetimi, zaman yönetimi ve talep/kuyruk yönetimi konularında şirket içi yüz yüze eğitimler vermek üzere seçildim.
- Süreç geliştirme çalışmalarında yönetim ekibiyle birlikte çalışarak olası sorunların büyümesini önlemek amacıyla yeni bir takip sistemi geliştirdim.

Müşteri Hizmetleri Danışmanı

2016 - 2017

Altın Oteller Grubu, İstanbul

Misafir taleplerine yanıt verdim, rezervasyon ve iptal işlemlerini gerçekleştirdim. Otel yönetim yazılımlarını kullanarak rezervasyon süreçlerini yönettim, misafir kayıtlarını güncelledim ve yönetim değerlendirmeleri için raporlar hazırladım.

- Misafir şikayetlerini profesyonel bir şekilde yöneterek müşteri geri bildirim puanlarında %15 iyileşme sağladım.

Eğitim

Lisans

Eyl 2016 - Haz 2020

İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, İstanbul

Yönetim, muhasebe, finans, pazarlama, insan kaynakları ve ekonomi gibi alanlarda kapsamlı bilgi edindik. Bu eğitim sayesinde hem iş dünyasının temel işleyişini öğrendik hem de analiz, planlama ve karar verme becerileri kazandık.