



### Doğum tarihi

12-01-1981

### Cinsiyet

Kadın

### Sürücü ehliyeti

B

### LinkedIn

www.linkedin.com/in/erkan-kayak

Kısa vadeli sigortalar sektöründe hem bireysel hem de ticari müşterilere hizmet veren 10 yıllık deneyime sahip işini hevesle yapan bir müşteri hizmetleri temsilcisiyim. Anlaşmazlıkları yatıştırmaya ve müşteri sorularını acil olarak çözmeye odaklanmış, iletişim kurmakta son derece yetenekli ve aynı zamanda etkili bir dinleyiciyim. Üstün organizasyon becerilerinin müşterilere kaliteli hizmet sunulmasına olanak tanıdığı bilincindeyim. Hem müşterinin hem de şirketin güven ve emniyetini sağlamak için dürüstlüğü en üst düzeyde tutarım. Tüm kısa vadeli sigorta sertifikalarım günceldir. Ekibime ilham verebilen ve aynı zamanda ekibimden ilham da alabilen yetkin bir takım çalışanıyım.

## İş deneyimi

### Müşteri Hizmetleri Ekip Lideri

Tem 2016 - Halen

Yaşam Sigorta, İstanbul

Ticari müşterilere kısa vadeli sigorta ihtiyaçları konusunda hizmet veren 15 Müşteri Hizmetleri Danışmanından oluşan bir ekibin günlük işleyişini yönetmekten sorumluyum. Buradaki görevlerim şunları içeriyor:

- Artan sorunları çözme ve talepkar müşterilerle konuşma
- Danışman başına gelen ve giden çağrı oranlarının takip edilmesi
- Kapanmış ve çözülmemiş destek talepleriyle ilgili dahili hedeflere uyulması
- Çözülme süresi 24 saatten fazla olan çözülmemiş sorguların takibi
- Çözülmemiş sorgular ve müşteri şikayetleri ile ilgili çağrı kayıtlarının tekrarlanması
- Sorunları anlamak ve çözmek için ekip üyeleriyle irtibat halinde olmak
- Sorunları etkin bir şekilde çözmek için ekip üyeleriyle kapsamlı irtibat
- Ekip eğitim portföyünü yönetmek ve tüm ekip arkadaşlarının uygun eğitimi almasını sağlamak
- Tüm ekipmanların bakımının yapılmasını ve çalışır durumda olmasını sağlamak
- Ekip üyelerini motive etmek, cesaretlendirmek ve desteklemek
- Üst yönetim için günlük, haftalık ve aylık raporların hazırlanması
- İlerleme ve vizyon çizelgesi oluşturmak için düzenli yönetim toplantılarına katılmak
- Ekip rotasyon programlarının, izin başvurularının ve devamsızlıkların düzenlenmesi

### Müşteri Hizmetleri Danışmanı

Eki 2010 - Tem 2016

Vatan Sigorta, İstanbul

Kişisel kısa vadeli sigorta müşterilerine hizmet veren danışman ekibinin bir parçasıydım. Üstlendiğim görevler şunları içermekteydi:

- Poliçe sorgularıyla ilgili gelen aramaları yanıtlamak
- Talep süreçleri boyunca müşterilere rehberlik etmek
- Müşterilere çevrimiçi süreçlerde yardımcı olmak
- Dahili sistemdeki tüm çağrıların kaydedilmesi
- Diğer departmanlardan girdi gerektiren sorguların iletilmesi
- Yükselen sorguların takibi
- Çözülmemiş sorgular hakkında yönetime geri bildirimde bulunmak
- Müşterilerin kişisel ve bankacılık bilgilerinin güncellenmesi
- Zaman aşımına uğrayan poliçelerin takibi
- Poliçe iadeleri için dahili başvuruların yapılması
- Tüm evrak işlerinin ve elektronik dosyalamanın sürdürülmesi
- Becerileri geliştirmek için düzenli yerinde eğitim oturumlarına katılmak

Güven Sigorta, İstanbul

Stajyer olarak başladım ve altı ay sonra, kısa vadeli sigorta ihtiyaçları konusunda ticari müşterilere hizmet veren bir danışman rolüne terfi ettim.

Üstlendiğim görevler şunları içermektedir:

- Gelen aramaları yanıtlamak ve dış aramalar yapmak
- Dahili sistemdeki çağruları kaydetme
- Poliçe belgelerindeki müşteri bilgilerinin doğrulanması
- Her poliçenin içerdiği kalemler için orijinal faturaların alınması
- Sorguların ekip liderine iletilmesi

## Başarılar

Türkiye Çağrı Merkezi Ödülleri'nde "En iyi müşteri deneyimi" kategorisinde 2019 ve 2020 yıllarında altın madalya kazanıldı.

## Eğitim ve Nitelikler

### İleri Seviye Sigortacılık Kursu Sertifikası

May 2009 - Haz 2009

Eğitim Akademisi, İstanbul

Bu kurs sayesinde kısa ve uzun vadeli sigorta türleri hakkında sigortacılık sektöründe başarısı kanıtlanmış isimlerden ileri seviye bir eğitim aldım.

### Sigortacılık ve Bankacılık Lisans Diploması

Eyl 2004 - Tem 2008

Akdeniz Üniversitesi, Antalya

### Sosyal Bilimler Lisesi Diploması

Eyl 1999 - Haz 2003

Prof. Dr. Mümtaz Turhan Sosyal Bilimler Lisesi, İstanbul

## Beceriler

Microsoft Word	İyi
Microsoft Excel	İyi
CRM Yazılımı	Çok iyi
Özdenetim	İyi
Sabır	Çok iyi
Etkin dinleme	Çok iyi
Uyum yeteneği	İyi
Açık İletişim	Çok iyi

## İlgi Alanları

Elektronik aletler ve bilgisayarlar

## Referanslar

### Asım Öztürk - Müşteri Hizmetleri Ekip Lideri

Güven Sigorta

İstek halinde iletilebilir

### Nazan Çengel - Müşteri Hizmetleri Danışmanı

Vatan Sigorta

İstek halinde iletilebilir

### Serkan İnce - Müşteri Hizmetleri Müdürü

Yaşam Sigorta

İstek halinde iletilebilir