

ECEM ÖZDEMİR

Müşteri İlişkileri Yöneticisi (CRM)

Hakkımda

1. Müşteri Deneyimi Yönetimi: "Bir müşteri deneyimi yönetim programı başlatarak, müşteri memnuniyetini ölçmek için anketler ve geri bildirim mekanizmaları geliştirdim. Bu verileri kullanarak, hizmet süreçlerini yeniden tasarladım ve müşteri şikayet oranını %20 oranında azalttım." 2. Operasyonel Süreç İyileştirme: "Operasyonel süreçlerin verimliliğini artırmak amacıyla, zaman yönetimi ve iş akışı optimizasyonu üzerine bir dizi proje başlattım. Bu projeler sonucunda, günlük operasyonel süreçlerde %15 oranında zaman tasarrufu sağladık ve hata oranlarını %10 düşürdük." 3. Ekip Yönetimi ve Motivasyon: "6 kişilik bir CX ekibini yönettim ve takım üyelerinin kişisel hedeflerine ulaşmalarını sağlamak için düzenli geri bildirim ve mentorluk oturumları gerçekleştirdim. Bu sayede ekip üyelerinin iş tatmini ve verimliliği arttı, çalışan bağlılık oranı %30 oranında yükseldi." 4. Kriz Yönetimi: "Bir operasyonel kriz sırasında, müşteri şikayetlerinin hızlıca çözülmesi ve operasyonların kesintisiz devam etmesi için kriz yönetimi planı geliştirdim. Bu süreçte, müşteri şikayetlerini %50 oranında hızla çözüme kavuşturduk ve müşteri memnuniyetini düşürmeden süreci yönettik." 5. Eğitim ve Gelişim Programları: "Ekibim için müşteri hizmetleri ve operasyonel süreçlere yönelik eğitim programları düzenleyerek, çalışanların beceri seviyelerini geliştirmelerine katkı sağladım. Bu sayede, eğitim sonrası işlem süreleri %18 kısaldı ve hata oranlarında belirgin bir iyileşme sağlandı."

İş Deneyimi

İş deneyimi eklenmemiş.

Eğitim

Eğitim bilgisi eklenmemiş.

Seminerler & Sertifikalar

Seminer veya sertifika bilgisi eklenmemiş.



Business Network World

Business Network World © 2024

businessnetworkworld.com