



## Aysun Ertuğ

+90 (553) 298 86 32

aysn.kaya.67@gmail.com

1990 (35 Yaş)

Zonguldak , Alaplı

### Özel Bilgiler

Cinsiyet

Kadın

Vatandaşlık

Türkiye Cumhuriyeti

Sürücü Belgesi

Yok

## Özgeçmiş Özeti

Müşteri Hizmetleri Görevlisi pozisyonunda 5 yıllık deneyimimle, çeşitli sektörlerde kazandığım tecrübeler sayesinde iş disiplini, ekip çalışması ve iletişim konularında sağlam bir altyapı geliştirdim. Sorumluluk bilinci taşıyan, uyumlu ve öğrenmeye açık bir çalışan olarak, kurumunuzun hedeflerine katkı sunabileceğim bir pozisyonda görev almayı arzuluyorum. Görüşme fırsatı bulduğumuzda kendimi daha detaylı ifade etmekten mutluluk duyarım.

## İş Deneyimleri

### Müşteri Hizmetleri Görevlisi

Aksa Doğalgaz Alaplı | Aralık 2019 - Ocak 2025

Zonguldak

Hizmet Sektörü, Müşteri Hizmetleri Departmanı

Müşteri Hizmetleri Görevlisi olarak, Aksa Doğalgaz Ereğli ve Alaplı'da 2019 yılından itibaren müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik etkin stratejiler geliştirdim. Müşteri taleplerini hızlı ve etkili bir şekilde çözerek, hizmet kalitesini yükseltmeyi başardım. İletişim becerilerimle müşterilerle güçlü ilişkiler kurarak, şirketin itibarını güçlendirdim. Ayrıca, ekip içindeki işbirliği ve koordinasyonu artırarak, hizmet süreçlerinin verimliliğini sağladım.

### Satış Temsilcisi

Bezanur Optik | Nisan 2018 - Aralık 2018

Sağlık Sektörü

Bezanur Optik'te Satış Temsilcisi olarak, müşteri ilişkilerini güçlendirerek satış hedeflerinin gerçekleştirilmesine katkıda bulundum.

### Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi

Comdata Callus Çağrı Merkezi | Ocak 2016 - Ocak 2017

Eskişehir

Hizmet Sektörü

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi olarak, müşteri taleplerini etkin bir şekilde yöneterek yüksek düzeyde müşteri memnuniyeti sağlamaya odaklandım. Sorunları hızlı bir şekilde çözerek, müşteri ilişkilerini güçlendirdim ve şirket hedeflerine ulaşılmasına katkıda bulundum. Dinleme becerilerim ve iletişim yeteneklerim sayesinde, müşterilerin ihtiyaçlarını doğru bir şekilde anladım ve uygun çözümler sundum. 2016 yılında başladığım bu rolde, müşteri geri bildirimlerini değerlendirerek hizmet kalitesini sürekli olarak iyileştirme fırsatlarını belirledim ve uyguladım.

### Müşteri Temsilcisi

Winbilgi İletişim Hizmetleri Aş. | Ocak 2013 - Ocak 2016

Eskişehir

Hizmet Sektörü, Müşteri Hizmetleri / Çağrı Merkezi Departmanı

Müşteri Temsilcisi olarak, müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla Ergo Sigorta'nın hizmetlerini etkili bir şekilde tanıttım ve sundum. Müşteri taleplerini hızlı ve etkili bir şekilde yanıtlayarak, sorunların çözümünde önemli bir rol oynadım.

*Bu özgeçmiş, hesap sahibi tarafından indirilmiştir.*

Ayrıca, satış hedeflerine ulaşmak için stratejik yaklaşımlar geliştirdim ve uyguladım, bu sayede şirketin gelir artışına katkıda bulundum. Ekip içindeki işbirliğini güçlendirerek, hizmet kalitesini artırdım ve müşteri geri bildirimlerini değerlendirerek sürekli iyileştirme süreçlerine katkıda bulundum.

## Eğitim Bilgileri

### Zübeyde Hanım Kız Mesleki ve Teknik Anad

Haziran 2009

Lise

## Diller

İngilizce (Temel)

## Yetenekler

Satış, Microsoft Office, Sonuç Odaklı, Sorumluluk Sahibi, Müşteri İlişkileri Yönetimi, Kriz Yönetimi, Süreç Yönetimi, İnsan İlişkilerinde Başarılı, Outlook, Kendine Güvenen, Ekip Çalışmasına Yatkın, İş Yönetimi, TAHSİLAT, Müşteri Yönetimi, Operasyon Yönetimi, Microsoft Office Programları, Ofis Yönetimi, Risk Yönetimi

## Sertifika / Seminer ve Kurslar

### Sağlık-Tıp - Tıbbi Sekreterlik Sertifikası - Tıbbi Sekreterlik Sertifikası

Mudanya Üniversitesi | Aralık 2024