



DUTCH EXPAT

CV

EREN



SPECIALIST KLANTENSERVICE, ACCOUNT & OPERATIONS MANAGER, KLANTTEVREDENHEID, KLANT/OPDRACHTGEVER RELATIEBEHEER, VOORSPELLING EN PLANNING, KLANTERVARING BEHEER, OORZAAKANALYSE, PRESTATIEBEOORDELINGSVERGADERINGEN, TECHNISCHE ONDERSTEUNING, LEIDERSCHAP, TIJDSBEHEER, KLANTENSERVICE, ACCOUNTMANAGER, OPERATIONS MANAGER, VERKOOPMEDEWERKER, RELATIE KLANT/OPDRACHTGEVER, BEHEER

Dit CV wordt u aangeboden door Dutch Expat N.V.

Al onze CV's behoren tot hooggekwalficeerde kandidaten die woonachtig zijn in Turkije. Wilt u één van onze kandidaten in dienst nemen, dan zorgen wij door middel van de kennismigratieprocedure dat alle benodigde juridische en organisatorische stappen worden gezet om de betreffende kandidaat bij uw bedrijf aan het werk te krijgen. Dit geeft u toegang tot toptalenten van de Turkse arbeidsmarkt.



EREN



Woonplaats **Istanbul**
Nationaliteit **Turkse**
Geboortedatum **16.06.1988**
Burgerlijke Staat **Gehuwd**
Specialist
Beroep/Functie **Klantenservice, Account
& Operations Manager**
Web

GSM **+31 621 25 33 70**
Tel **+90 312 905 01 10**
Web **www.dutch-expat.com**
E-mail **info@dutch-expat.com**

BELANGRIJKE VAARDIGHEDEN

SPECIALIST KLANTENSERVICE, ACCOUNT & OPERATIONS MANAGER,
KLANTTEVREDENHEID, **KLANT/OPDRACHTGEVER RELATIEBEHEER**,
VOORSPELLING EN PLANNING, **KLANTERVARING BEHEER**,
ORZAAKANALYSE, PRESTATIEBEOORDELINGSVERGADERINGEN,
TECHNISCHE ONDERSTEUNING, LEIDERSCHAP, TIJDSBEHEER,
KLANTENSERVICE, **ACCOUNTMANAGER**, OPERATIONS MANAGER,
VERKOOPMEDEWERKER, **RELATIE KLANT/OPDRACHTGEVER**, BEHEER,

PERSOONLIJK PROFIEL

Met ruim 8 jaar ervaring in Customer Care bij Conduent, heb ik een veelzijdige carrière doorlopen, van Technical Support Advisor tot Operations Manager. Mijn expertise strekt zich uit over technische ondersteuning van wereldberoemde producten, waaronder telefoons, tablets, computers en smartwatches. Als Operations Manager stuurde ik meertalige teams aan (Turks-Engels en Duits-Engels), waarmee ik diepgaande kennis opdeed in internationale teamleiding en klanttevredenheid.

Mijn belangrijkste prestaties omvatten:

- Het leiden van projecten met een sterke focus op kwaliteit en efficiëntie, zonder in te boeten op klanttevredenheid.
- Het effectief bespreken en analyseren van prestatiegegevens, wat resulteerde in concrete actieplannen voor verbetering.
- Het succesvol samenwerken met COPC-uitvoeringsleiders om onze doelstellingen te behalen en te overtreffen.
- Het ontwikkelen en implementeren van carrièreplanningen voor medewerkers, evenals het uitvoeren van diepgaande 1-op-1 coachingssessies en prestatiebeoordelingen.
- Het leiden van hoogpresterende teams, met een klanttevredenheidsscore (CSAT) van meer dan 85% voor Duitse klanten en meer dan 90% voor Turkse klanten.

Bovendien heb ik in september 2023 de certificeringen voor COPC High Performance Management Technieken en Lean Six Sigma Green Belt behaald, waarmee ik mijn vermogen om processen te optimaliseren en operationele excellentie te bereiken, verder heb verstevigd.

Bij Conectys, als Account Manager, leidde ik een team van 600 FTE's en was verantwoordelijk voor een belangrijk social media account. Mijn rol vereiste strikte handhaving van SLA's, nauwkeurigheid en gemiddelde afhandelings tijd (AHT) om ervoor te zorgen dat de inhoud voldoet aan de richtlijnen.

De keuze om naar Nederland te verhuizen is ingegeven door positieve persoonlijke ervaringen en de wens om mijn carrière voort te zetten in een omgeving die rijk is aan kansen, wat niet alleen in mijn belang is, maar ook een betere toekomst biedt voor mij en mijn vrouw.



WERKERVARING

Account Manager

Conectys (Istanbul)

07-2023 / 09-2023

- Teamleiding en rapportage: Werkte met een groot team van 600 medewerkers, waarbij 5 Operations Managers en 3 Quality & Training Managers direct rapporteerden.
- Prestatiebeheer: Slaagde erin te voldoen aan de door de klant gestelde KPI-doelen zoals SLA (> 90%), nauwkeurigheid (> 95%) en bezettingsgraad (> 85%) voor elke Line of Business (LOB); stelde actieplannen op voor LOB's die niet aan de gevraagde aantallen voldeden.
- Procesoptimalisatie: Werkte samen met cross-functionele teams om behoeften te identificeren en nieuwe processen te creëren of ervoor te zorgen dat bestaande processen werden gevolgd door de benodigde afdelingen; dit omvatte het beheer van afwijkingen en het escalatieproces voor beledigende inhoud om ervoor te zorgen dat alle kritieke kwesties onmiddellijk aan de klant werden gerapporteerd, inclusief in het weekend.
- Klantcommunicatie en rapportage: Hield regelmatig vergaderingen met de klant om actuele cijfers, activiteiten of plannen voor het behalen van doelen te bespreken; bereidde rapporten en presentaties voor om details op wekelijkse, maandelijkse of driemaandelijkse basis te bespreken.

Manager Operaties

Conduent (Istanbul)

05-2018 / 06-2023

- Prestatiebeheersing en doelstellingen: Slaagde er voortdurend in om doelstellingen te bereiken, met name op het gebied van klanttevredenheid (CSAT) met scores van boven de 85% voor Duitstalige teams en boven de 90% voor Turkstalige teams, evenals in kwaliteit en efficiëntie gerelateerde statistieken en KPI's.
- Teamleiderschap en cultureel inzicht: Leidde met succes Turks-Engels en Duits-Engels sprekende teams, en verkreeg inzicht in de culturele verschillen en marktbehoeften tussen deze groepen. Behaalde certificeringen in COPC High Performance Management Technieken voor zowel Turkse als Duitse Lines of Business (LOB's), door Six Sigma en COPC trainingen te volgen in respectievelijk 2018 en 2019 voor Turkse LOB's en in 2021 en 2022 voor Duitse LOB's.
- Capaciteitsplanning en prognoses: Ontwikkelde doelstellingen voor de dagelijkse activiteiten van het callcenter en voerde effectieve capaciteitsplanning en prognoses uit voor komende perioden, kwartalen of het gehele jaar om het risico op onderbezetting of tekorten in call/chatafhandeling te minimaliseren.
- Prestatiebeoordeling en doelstelling: Beoordeelde de prestaties van Team Managers op maandelijkse, kwartaal- en jaarbasis, en stelde doelen voor toekomstige perioden tijdens één-op-één gesprekken en aparte vergaderingen.
- Rapportage en communicatie: Bereidde en paste rapporten aan voor klanten, hoger management en andere afdelingen, waarbij de nadruk lag op transparantie en nauwkeurigheid in de communicatie.

Senior Supervisor

Conduent (Istanbul)

11-2017 / 05-2018

- Ondersteuning en correctieve acties: Assisteerde Team Managers bij het identificeren en implementeren van corrigerende maatregelen indien nodig, inclusief het nemen van directe acties op locatie.
- Klantcommunicatie en presentaties: Nam deel aan klantvergaderingen en gaf presentaties indien vereist, waarbij de focus lag op het onderhouden van sterke klantrelaties en het waarborgen van klanttevredenheid.
- Coaching en richtlijnnaleving: Woonde coachings- en vergadersessies bij om te controleren of deze volgens de vastgestelde richtlijnen werden uitgevoerd, waarbij de kwaliteit van coaching en vergaderingen werd gewaarborgd.

Supervisor

Conduent (Istanbul)

11-2015 / 11-2017

-
- Coaching en ontwikkeling: Realiseert de resultaten van het werk van het personeel door te coachen, adviseren, plannen, controleren en werkresultaten te beoordelen, waarbij nadruk ligt op de toepassing en handhaving van systemen, beleid en procedures.
-
- Werkzaamheden en planning: Voltooit werkzaamheden door het ontwikkelen van planningen, toewijzen en controleren van werk, verzamelen van middelen, implementeren van productiviteitsnormen, oplossen van operationele problemen, bijhouden van handleidingen en implementeren van nieuwe procedures.
-
- Prestatiemanagement en KPI's: Volgt individuele acties zoals outlier management en ondersteunt activiteiten geleid door de Operations Manager om doelstellingen te bereiken voor operationele KPI's of metrics.
-

Technische ondersteuning - Senior adviseur

Conduent (Istanbul)

08-2014 / 11-2015

-
- Telefonische ondersteuning: Fungeerde als Senior Technisch Ondersteuningsadviseur voor een van de bekendste en grootste bedrijven ter wereld, waarbij ik gespecialiseerd advies en ondersteuning bood aan klanten met technische problemen.
-

Verkoopmedewerker

MediaMarkt (Istanbul)

07-2013 / 05-2014

-
- Verkoop en klantenservice: Functie als Sales Vertegenwoordiger binnen de IT-sector, met de verantwoordelijkheid voor directe klantenondersteuning en advisering over IT-producten en -diensten.
-
- Voorraadbeheer en presentatie: Verantwoordelijk voor het ordenen van planken en ervoor zorgen dat producten toegankelijk en klaar zijn voor gebruik door klanten voor testdoeleinden, waarbij een uitnodigende en informatieve productpresentatie centraal staat.
-

Verkoopmedewerker
Vatan Computer (Istanbul)

12-2012 / 05-2013

- Verkoop en klantondersteuning: Functie als Verkoopvertegenwoordiger binnen de IT-afdeling, gespecialiseerd in het adviseren en ondersteunen van klanten met betrekking tot IT-producten en -diensten.

Aftersales-/klantenservicemedewerker
Gold Computer (Istanbul)

12-2010 / 07-2012

- After sales support: Verzorgde after sales support voor producten verkocht in de showroom, waarbij klanttevredenheid en duurzame klantrelaties centraal stonden.
- Technische ondersteuning: Bood technische ondersteuning voor desktops en notebooks, inclusief probleemoplossing en advies om optimale prestaties te waarborgen.

Verkoopmedewerker/Tech Support
Sesal Computer (Istanbul)

01-2006 / 01-2009

- Verkoop en klantenondersteuning: Functie als Verkoopvertegenwoordiger binnen de IT-afdeling, gespecialiseerd in het adviseren en ondersteunen van klanten met betrekking tot IT-producten en -diensten.
- Technische ondersteuning: Verantwoordelijk voor het bieden van technische ondersteuning voor desktops en notebooks, inclusief probleemoplossing en het verzekeren van klanttevredenheid door deskundige assistentie.



OPLEIDINGEN

2015 - 2018

Bachelor - Bedrijfsadministratie
Anadolu Universiteit (Eskisehir)
Diploma: Ja

2009 - 2015

Associate Degree - Bank- en Verzekeringswezen
Anadolu Universiteit (Eskisehir)
Diploma: Ja



Cursussen

- 11/2024

Google Projectmanagement
Certificaat :Ja

09/2023 - 09/2023

Lean Six Sigma Green Belt
Certificaat :Ja

04/2020 - 04/2020

COPC Hoogwaardige Beheertechnieken
Certificaat :Ja



Talen

Engels (Vloeiend)

Turks (Moedertaal)



Computervaardigheden

ERP/CRM

Microsoft Office Programma's

Sharepoint en O365 tools

Keynote



Hobby's en interesses

Reizend

PC / Console Gamen

Films of tv-series kijken op streamingplatforms

In het weekend een kustwandeling maken
