

## Gulbeniz AKDUMAN CV

İstanbul Üniversitesi, Mühendislik Fakóltesi, Jeofizik Mühendisliđi Bölümünden 2000 yılında mezun oldu. Üniversite yıllarında Hava Yollarında Yolcu Hizmetleri ve Müđteri Hizmetleri birimlerinde görev aldı. 2002 yılında Marmara Üniversitesi, İktisadi ve Bilimler Fakóltesi İşletme Bölümü, Yönetim ve Organizasyon yüksek lisans programını tamamladı. 1996 yılında Türk Hava baplayan iř yapamında, sırasıyla Havap, Avea, Superonline, Dođanonline'nın çeşitli yöneticilik kademelerinde görev alan kurumların bünyesinde müğteri ilişkileri yönetimi, telefonla profesyonel iletişim, satış teknikleri, müğteri memnuniyeti, efektif müđ kanalları, eğitimcinin eğitimi, raporlama teknikleri, etkin ekip liderliği, koçluk ve durumsal liderlik,etkin çağrı merkezi yönetimi,iletişim becerilerini geliştirme,müğteri odaklı hizmet,etkili sunum becerileri,çağrı merkezi çalışanları için stres yönetimi,çağrı merkezi yönetimi ve motivasyon konularını kapsayan konularda eğitimler verdi. 2000 yılından bu yana Çağrı Merkezi, Müđteri İlişkiler Yönetimi ve Satış konularında eğitim ve danışpmalıık hizmeti vermektedir.