

İletişim Bilgileri



Dilek Doğan Yüksel

Uzman

E-Posta Adresi
DenizimY83@gmail.comDoğum Tarihi
25/12/1982Telefon
90 (530) 870 07 57Adres
Türkiye - İzmir - Bornova

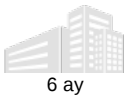
Özel Bilgiler

Cinsiyet
KadınUyruk
Türkiye CumhuriyetiSürücü Belgesi
B

Özet Bilgi

İşletme yönetimi:(Yetenek yönetimi uygulamaları ile etkin kaynak planlama ve kullanımı: İş gücü üzerine bir araştırma) tez konulu yüksek lisans ve İşletme bölümü lisans mezunuyum. Lisans mezuniyetimin ardından emeklilik ve hayat sigortası faaliyeti yürüten özel bir bankada operasyon yetkilisi ve ardından reklamcılık faaliyetleri yürüten bir firmada müşteri hizmetleri yetkilisi olarak çalıştım. 2014 yılında anne olduktan sonra 6 ay çalışma hayatıma ara verdim 2017 yılına kadar tekrar çalıştıktan sonra çocuğumun bakımı için iş hayatına tekrar ara vermek zorunda kaldım. Bu süre içerisinde de Tezli Yüksek lisans ve yabancı dil eğitimimi de tamamlama fırsatı buldum. İşletme ve yetenek yönetimi, idari,müşteri ilişkileri yönetimi, iş geliştirme,pazarlama, operasyon, insan kaynakları alanında iş hayatıma kaldığım yerden devam etmek isterim.

İş Deneyimleri

Pozisyon
Pazarlama SorumlusuFirma Adı
Gökbora Uluslararası Nakliyat Ve Ticaret A.Ş.Firma Sektörü
LojistikBaşlangıç Tarihi
12.2021Bitiş Tarihi
05.2022Çalışma Şekli
Sürekli / Tam zamanlı

İş Tanımı

Görevim, rekabetin önem kazandığı günümüz dünyasında,lojistik firmasında pazarlama bölümü ithalat ve ihracat operasyon süreçleriyle ilgili müşteri ilişkilerini yönetmek,yapılan işlemlerin kayıt altına alarak yönetime sunmak.

Pozisyon
Müşteri Yöneticisi / YönetmeniFirma Adı
Momento Reklam Ve Pazarlama T.A.ŞFirma Sektörü
Reklam ve TanıtımBaşlangıç Tarihi
01.2013Bitiş Tarihi
06.2017Çalışma Şekli
Sürekli / Tam zamanlı

İş Tanımı

Şirketin ürünler hakkında müşterileri bilgilendirmek, sistem girişlerini sağlamak, tarafımıza ulaşan her türlü çağrıyı

çözümüne ulaştırarak müşteri memnuniyetini sağlamak. İş verimliliğini artırmak için , analizler yapmak, bilgi kayıtların gizli esasına uygun raporlamak. Son 1 yıl da İnsan Kaynakları birimine bağlı yetenek yönetim kavramına uygun işe alım ve yerleştirme görevlerini doğru analizler ile gerçekleştirmek.



1 yıl
—
2 ay

Pozisyon
Banka Operasyon Uzmanı

Firma Adı
Garanti Emeklilik Ve Hayat A.Ş.

Firma Sektörü
Bankacılık

Başlangıç Tarihi
07.2011

Bitiş Tarihi
08.2012

Çalışma Şekli
Sürekli / Tam zamanlı

İş Tanımı

OPERASYON/AKTARIM/HASAR ASİSTANI : Bireysel emeklilik teklif formları hayat sigortası başvuru formlarına istinaden sözleşme girişini yapmak, poliçeleştirme işlemlerini gerçekleştirmek, girişi tamamlanan belgeleri arşivlemek, döküman yönetim sistemleriyle gönderilmeyen sözleşmeleri elektronik olarak arşivlenmek , sistemdeki müşteri bilgilerini güncellemek. Sözleşmeye çevrilmiş teklifleri sistemden kontrollerini yapmak. Başka kurumlardan gelen müşterilerin poliçelerini izlemek. Datadan genel bilgilerini fon değerlerini kontrol etmek , girişlerini ve çıkışlarını yapmak. Döküman yönetim sistemin ekranına düşen evrakları indekslemek, sahadan gelen mailleri hys ekranı üzerinden iletmek ve datayı güncellemek. Kuryeye gidecek sözleşmeleri yazdırmak, arşivlenmek ve kontrollerini yapmak.



1 yıl
—
1 ay

Pozisyon
Müşteri İlişkileri Yöneticisi / Yönetmeni

Firma Adı
Vaillant Group Turkey

Firma Sektörü
Isıtma, Havalandırma ve Klima

Başlangıç Tarihi
06.2010

Bitiş Tarihi
06.2011

Çalışma Şekli
Sürekli / Tam zamanlı

İş Tanımı

Şirketin çıkartmış olduğu ürünler hakkında pazarlama bölümü olarak müşterileri memnuniyetini sağlamak, garanti sözleşmelerinin satışını gerçekleştirerek sistem girişlerini yapmak. Tarafımıza ulaşan her türlü çağrıyı ve sorunlara şirket politikamıza uygun çözümlere ulaştırmaktır.



7 yıl
—
5 ay

Pozisyon
Hasta İlişkileri Müdürü

Firma Adı
Elçik Polikliniği

Şehir
Aydın

Firma Sektörü
Sağlık

Başlangıç Tarihi
02.2003

Bitiş Tarihi
06.2010

Çalışma Şekli
Sürekli / Tam zamanlı

İş Tanımı

Sağlık kuruluşuna gelen çağrıları doğru ve hızlı cevaplamak, kurumdan hizmet almaya gelenleri en kısa sürede doğru yerlere yönlendirmek, sistem girişlerini eksiksiz ve ivedi bir şekilde yapmak..

Eğitim Bilgileri



Yüksek Lisans

Üniversite
Beykent Üniversitesi

Başlangıç Tarihi
10.2015

Fakülte
Sosyal Bilimler Enstitüsü

Bitiş Tarihi
06.2017

Bölüm
İşletme Yönetimi

Açıklama
İşletme Yönetimi Tezli bitirdim.



Lisans

Üniversite
Anadolu Üniversitesi

Başlangıç Tarihi
10.2009

Fakülte
İşletme Fakültesi

Bitiş Tarihi
07.2013

Bölüm
İşletme



Lisans

Üniversite
İstanbul Üniversitesi (İÜ)

Başlangıç Tarihi
10.2019

Fakülte
Açıköğretim Fakültesi

Bitiş Tarihi
...

Bölüm
Sosyoloji



Lise

Lise Adı
Atatürk Lisesi/Nazilli

Bitiş Tarihi
06.2002

Bölüm
Sosyal Bilimler ve Edebiyat

Öğretim Tipi
Normal Lise

Yabancı Dil

Dil

İngilizce
İyi

Seviye



Yetkinlikler

Bilgisayar Bilgileri

Microsoft Office Programları (word, excel,powerpoint) Outlook, As 400 (Coolgen ,Crm) Lks2, Netsis, Bilgisayarlı Muhasebe.

Seminerler ve Kurslar

Eğitim Adı
Davranışsal Finans

Eğitim Tarihi
10.03.2012
11.03.2012

Süre (Saat)
14 Saat

Eğitim Kurumu
Garanti Emeklilik Genel Müdürlüğü

Açıklama

Garanti Emeklilik Genel Müdürlüğü Eğitim Merkezi Dr. Hakan Ozerol (Platon Eğitimi)

Eğitim Adı Diksiyon Eğitimi	Eğitim Tarihi 09.03.2012 10.03.2012	Süre (Saat) 14 Saat	Eğitim Kurumu Garanti Emeklilik Genel Müdürlüğü
---------------------------------------	---	-------------------------------	---

Açıklama
Güzel ve düzgün konuşma nasıl olmalıdır?

Eğitim Adı Sağlıklı İletişim	Eğitim Tarihi 17.02.2012 18.02.2012	Süre (Saat) 14 Saat	Eğitim Kurumu Garanti Emeklilik Genel Müdürlüğü
--	---	-------------------------------	---

Açıklama
Sağlıklı iletişim unsurları nelerdir?Ve sağlıklı iletişim kurmak için neler yapılması gerekir?Bunu sağlamanın yolları nelerdir?

Eğitim Adı Ekip Çalışması ve uyum	Eğitim Tarihi 03.02.2012 04.02.2012	Süre (Saat) 14 Saat	Eğitim Kurumu Garanti Emeklilik Genel Müdürlüğü
---	---	-------------------------------	---

Açıklama
Ekip Çalışması ve ekip başarısının unsurları nelerdir?Birlikte ekip olmanın getirdikleri nelerdir?

Eğitim Adı Pazarlama Yöntemleri	Eğitim Tarihi 24.12.2010 25.12.2010	Süre (Saat) 14 Saat	Eğitim Kurumu Vaillant Group A.ş.
---	---	-------------------------------	---

Açıklama
Pazarlama yöntemleri en etkileyici nasıl olur?En iyi pazarlama stratejileri nelerdir?

Eğitim Adı Pazarlama Ve Satış	Eğitim Tarihi 10.12.2010 12.12.2010	Süre (Saat) 21 Saat	Eğitim Kurumu Vaillant Group A.ş.
---	---	-------------------------------	---

Açıklama
Pazarlama Ve Satış Yöntemleri nelerdir?Etkili satış yöntemleri nelerden oluşur?

Eğitim Adı Stressiz Satış	Eğitim Tarihi 16.07.2010 17.07.2010	Süre (Saat) 14 Saat	Eğitim Kurumu Vaillant Group A.ş.
-------------------------------------	---	-------------------------------	---

Açıklama
Satış da stres yapmamak.Stressiz satış mümkün mü?Bunu başarmanın yöntemleri nelerdir?

Yetenekler	İnsan Kaynakları Yönetimi, İşletme yönetimi, Sorumluluk alabilme Organize çalışabilme, Yüksek İkna Kabiliyeti, Etkili Yazılı-Sözlü İletişim, Müşteri İlişkileri Yönetimi, Stres yönetiminde başarılı olma Bilgiyi yönetebilme Dakik olma Zaman yönetiminde başarılı olma Detaylara önem verme Sorumluluk alabilme Organize çalışabilme Hızlı ve etkili kararlar alabilme, Çözüm Odaklı, İkna Kabiliyeti Yüksek
-------------------	---

Projeler

Proje Adı Yetenek yönetimi uygulamaları ile etkin kaynak planlama:iş gücü yönetimi üzerine bir araştırma.	Proje Tarihi 10.2017
---	--------------------------------

Proje Açıklaması

Yaptığım yüksek lisans tezimin başlığı :YETENEK YÖNETİMİ uygulamaları ile etkin kaynak planlama:İŞ GÜCÜ Yönetimi üzerine bir araştırma... Yetenek tanımı, önemi,özellikleri, kavramı, insan kaynakları süreçleri, bütün bunların araştırılıp açıklanması ve işletme oluşturulup yeteneklerin özendirilmesi, çalışan değeri yaratma, sistemlerinin tasarımı, ortaya çıkan zorluklar bütün bunların araştırılması,ortaya konulan verilerin toplama araçları, analiz edilmesi ve örneklemin bilimsel olarak bulguları açıklamak. Yaptığım araştırmamda ve anket sonuçlarında elde ettiğim neticeleri tezimde ayrıntılı verdim.

Hobiler ve İlgi Alanlarım

Ailemle vakit geçirmek, tiyatro'ya gitmek, kitap okumak, yüzmek.

Referanslar

Referansın Adı Soyadı	Çalıştığı Firma	Çalıştığı Firmadaki Pozisyon	Telefon	E-Posta
Ercan Avcı	Gökbora Uluslararası Nakliyat	İnsan Kaynakları Müdürü	05322612665	ercana@gokbora.com
Referans Yazısı Merhaba, Dilek Hanım ile kısa bir çalışma dönemi yaşamamıza rağmen işin gereğini yerine getirmesi ve sonuçlandırması üzerine memnuniyet veren sonuçlar aldık. Kendisi ikamet ettiği adresten dolayı işe ulaşma sorunları yaşadığından ayrılmak durumunda kaldı.				
Zeynep DAĞLI	Momento Reklam	Firma Sahibi	5322041062	-

Özgeçmiş Güncelleme Tarihi : 12.10.2022