



Zekiye BALİBAŞA
Danışman

Özgeçmiş

Özgeçmiş– 18 senelik deneyim

- GROW Proje Danışmanı
- ARÇELİK PAZARLAMA A.Ş. Servis Yöneticisi
- UYUMSOFT BİLGİ SİSTEMLERİ A.Ş. Proje Yöneticisi
- DOĞUŞ OTOMOTİV Proje Yönetimi ve Bayi Performans Ölçme_Geliştirme Sorumlusu
- GFK ARAŞTIRMA HİZMETLERİ- İletişim Merkezi Yöneticisi
- TURKCELL ŞİRKETLER, GRUBU GLOBAL BİLGİ AŞ-Müşteri Hizmetleri Operasyon Ekip Lideri

Eğitim & Sertifikaları

- Anadolu Üniversitesi, İşletme
- Marmara Üniversitesi- Satış Yönetimi
- Yıldız Teknik İş analizi Modelleme Teknikleri ve Test Yönetimi Programı

Uzmanlık Alanları

- Müşteri Hizmetleri
- Veri Yönetimi
- Süreç geliştirme-iyileştirme
- Performans Ölçme- Değerlendirme
- İletişim Merkezi Kurma-Yönetme
- Müşteri Deneyimi Yönetimi/Vatandaş Deneyimi Yönetimi
- Yönetici Yetkinlik Ölçümler

Profesyonel Deneyim

- ISO 10002 – EN 15838 Kalite Belgelendirme Danışmanlığı
- Çağrı Merkezi Kurulumu-Yönetimi
- Yetkinlik bazlı performans değerlendirme
- Satış Sonrası Hizmetlerde süreç değerlendirme ve performans ölçümleri
- Ekip yönetimi

Sektörel Deneyimi

- Belediyecilik
- Otomotiv
- Telekomünikasyon
- Beyaz Eşya
- Tekstil

Hizmet Verdiği Örnek Müşteriler

- MARMARA BELEDİYELER BİRLİĞİ
- BAŞAKŞEHİR BELEDİYESİ
- ARÇELİK
- UYUMSOFT
- DEVLET METEOROLOJİ İŞLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
- LCW