



**Cihan TURAN**  
Danışman, Eğitmen

# Özgeçmiş

## Özgeçmiş - 21 Yıllık Deneyim

- GROW Proje Danışmanı, Eğitmen
- Webhelp Türkiye | Direktör
- İKS Turizm ve Ticaret AŞ | Genel Müdür Yardımcısı
- Turkcell Global Bilgi | Müşteri Hizmetleri Operasyon Yönetimi - İş Ortakları ve Kontrat Yönetimi

## Eğitim & Sertifikaları

- Marmara Üniversitesi - Kimya
- Beykent Üniversitesi - Uluslararası Ekonomi Politik ve İşletme
- İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlığı
- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve Baş Denetçi Sertifikaları

## Uzmanlık Alanları

- Müşteri Deneyimi
- Müşteri Hizmetleri
- İş Geliştirme
- Tesis Yönetimi
- Dış Kaynak Yönetimi
- İş Geliştirme
- Proje Yönetimi

## Profesyonel Deneyim

- Müşteri Deneyimi Geliştirme
- Marka Kültürü ve Kültürel Dönüşüm Uygulamaları
- Stratejik Planlama
- İş, Ürün, Satış Geliştirme Projeleri
- İnsan Kaynakları Kurulum ve Geliştirme
- Aile Şirketinde Kurumsallaşma
- Operasyonun Finansal Yönetimi
- Verimlilik ve Performans Yönetimi
- Süreç Yapılandırma ve İyileştirme
- Sözleşme Yönetimi
- Tesis Yönetimi
- Satınalma Yönetimi
- İşletme Maliyetlerinin Optimizasyonu
- Call Center Kurulumu ve CRM Projeleri
- Çoklu Kanal Yönetimi
- KİK ve İşkur Projeleri

## Sektörel Deneyimi

- Telekomünikasyon
- Finans
- Havacılık
- Otomotiv
- E-Ticaret
- Lojistik
- Eğitim
- Kamu

## Hizmet Verdiği Örnek Müşteriler

XEDZONE - GITTIGIDIYOR  
DOLAPCOM  
BTCTURK  
RAPID LOJISTIK  
SEV VAKFI  
E-GLOBER  
EKO CCS  
DETAŞ DIAMOND  
FONEPARTNER  
GENAR ARAŞTIRMA

## Üye Olduğu Kuruluşlar

- CXPA Türkiye