



DUTCH EXPAT

CV

SERKAN



**BEDRIJFSKUNDE, ENGAGEMENT DIRECTOR, HOOFD OFFLINE ENGAGEMENT, BEHEERDER
FONDSENWERVING, ASSISTENT-MANAGER TELEVERKOOP EN ANTI-UITLOOPPLANNING EN COÖRDINATIE, MANAGER
OUTBOUND VERKOOP, ONDERSTEUENDE SUPERVISOR VAN TRAININGEN, SALESFORCE, leiderschap, allcenter
beheer, digitale betrokkenheid**

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

Al onze CV's behoren tot hooggekwalificeerde 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.



SERKAN



Woonplaats **Istanbul**
Nationaliteit **Turkse**
Geboortedatum **04.01.1982**
Burgerlijke Staat **Ongehuwd**
Beroep/Functie **Engagement Director Telemarketing**
Web <https://www.linkedin.com/in/serkanaltinok/>

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

BEDRIJFSKUNDE, ENGAGEMENT DIRECTOR, HOOFD OFFLINE ENGAGEMENT, BEHEERDER FONDSWerving, ASSISTENT-MANAGER TELEVERKOOP EN ANTI-UITLOOPPLANNING EN COÖRDINATIE, MANAGER OUTBOUND VERKOOP, ONDERSTEUENDE SUPERVISOR VAN TRAININGEN, SALESFORCE, leiderschap, allcenter beheer, digitale betrokkenheid,

PERSOONLIJK PROFIEL

Mijn naam is Serkan. Nadat ik mijn Bedrijfskunde bachelor heb behaald aan de Anadolu Universiteit, begon ik mijn carrière bij QNB Finansbank in 2003. Ik heb ongeveer 12 jaar managementervaring in callcenter, telemarketing en verkoop. Nadat ik verkoopteams van 4 supervisors en agenten van 80 mensen had aangestuurd, voltooidde ik het MBA-programma van Beykent Universiteit terwijl ik bij een telemarketingbank werkte. Nadat ik in 2016 als adjunct-directeur de bank verliet, ben ik bij Greenpeace aan de slag gegaan als manager telefundraising.

In 2020 werd ik gepromoveerd tot head of offline engagement en uiteindelijk tot engagement director, en ik blijf nog steeds werken als director. In de functie van engagement director beheer ik het callcenter, face-to-face, supporterrelaties, database, online fondsenwerving, sociale media en digitale engagementteams. Ik ben verantwoordelijk voor het beheer van een jaarlijks budget van ongeveer 15 miljoen TL en de doelstelling om een inkomen van 25 miljoen TL te genereren.

Ik beheer verschillende functies zoals strategieplanning, het creëren van sociale impact, het vergroten van het aantal sociale media-interacties, het vinden van nieuwe verdienmodellen en teammanagement.

In 2009 kreeg ik de kans om voor het eerst Nederland te bezoeken. Sindsdien ben ik voor toeristische en zakelijke doeleinden in verschillende Europese landen geweest, waaronder Nederland zo'n 20 keer. Tijdens deze bezoeken bezocht ik met grote bewondering steden als Amsterdam, Rotterdam en Alkmaar. In Nederland heb ik vrienden van verschillende nationaliteiten en die zich in Nederland hebben gevestigd. Ik denk dat ik me snel en gemakkelijk zal aanpassen aan Nederland, een van de leidende landen ter wereld op het gebied van vrijheid, democratie, beschavingsniveau, sociaal staatsconcept, koopkracht en vooral respect voor alle levende wezens.

Daarnaast heb ik er het volste vertrouwen in dat ik economisch en sociaal een bijdrage zal leveren aan het land en dat ik mijn leven hier volgens de Nederlandse regels en gebruiken als voorbeeldig burger zal vormgeven. Daarom is Nederland, als werknemer en als beschaafd individu, die zichzelf in elk opzicht heeft verbeterd, het enige land waar ik in de volgende fase van mijn leven wil wonen.



WERKERVARING

Engagement Director - Betrokkenheidsdirecteur

Greenpeace (Istanbul)

12-2021 / Heden

- Ontwikkel en implementeer uitgebreide engagementstrategieën om relaties met ondersteuners en belanghebbenden te cultiveren en te beheren.
- Beheer en optimaliseer databases van ondersteuners om nauwkeurige en actuele informatie te garanderen.
- Overzie de relaties met ondersteuners, inclusief het reageren op vragen, het oplossen van problemen en het bieden van uitzonderlijke klantenservice.
- Stuur digitale marketinginspanningen aan, inclusief e-mailcampagnes, betrokkenheid bij sociale media en digitale fondsenwervingsinitiatieven.
- Genereer leads en verwerf nieuwe ondersteuners door gerichte outreach- en acquisitiestrategieën.
- Beheer budgetten en financiële middelen om ROI te maximaliseren en duurzame groei te waarborgen.
- Werk samen met interne teams en externe partners om engagementinspanningen af te stemmen op de doelstellingen en prioriteiten van de organisatie.
- Bied leiderschap en richting aan het engagementteam, en bevorder een cultuur van teamwork, innovatie en uitmuntendheid.

Hoofd Offline Engagement

Greenpeace (Istanbul)

02-2021 / 12-2021

- Ontwikkel en implementeer offline engagementstrategieën om op betekenisvolle wijze contact te maken met ondersteuners en belanghebbenden.
- Houd toezicht op persoonlijke interacties, inclusief evenementen, vergaderingen en grassroots outreach-activiteiten.
- Beheer de operaties van het callcenter om effectieve communicatie en betrokkenheid met ondersteuners te waarborgen.
- Plan en voer offline fondsenwervingscampagnes uit om inkomsten te genereren en de doelstellingen van de organisatie te ondersteunen.
- Werk samen met interne teams om offline engagementinspanningen te integreren met digitale marketing- en fondsenwervingsactiviteiten.
- Monitor en evalueer de impact van offline engagementstrategieën en stel tactieken bij indien nodig om de gewenste resultaten te bereiken.
- Bied leiderschap en begeleiding aan personeel betrokken bij offline engagement, en bevorder een cultuur van uitmuntendheid en verantwoordelijkheid.
- Blijf op de hoogte van de industrietrends en beste praktijken in offline engagement om innovatie en voortdurende verbetering te stimuleren.

Beheerder fondsenwerving

Greenpeace (Istanbul)

08-2016 / 02-2021

- Ontwikkel en implementeer telefundraising strategieën om donateurs en ondersteuners telefonisch te betrekken.
- Beheer de operaties van het callcenter, inclusief personeelsbezetting, training en prestatiebeheer.
- Cultiveer relaties met donateurs, bied uitstekende klantenservice en beheer.
- Coördineer met andere afdelingen om telefundraising-inspanningen te integreren met algemene fondsenwervings- en engagementstrategieën.
- Monitor en analyseer campagneprestatiegegevens om resultaten te optimaliseren en verbeterpunten te identificeren.
- Zorg voor naleving van relevante regelgeving en beste praktijken in telefundraising.
- Blijf op de hoogte van de industrietrends en beste praktijken in telefundraising om innovatie en continue verbetering te stimuleren.
- Bied leiderschap en begeleiding aan telefundraising personeel, en bevorder een cultuur van teamwork, professionaliteit en uitmuntendheid.

Assistent Manager - Televerkoop en Anti-Uitval, Planning en Coördinatie

QNB Finansbank (Istanbul)

06-2014 / 03-2016

- Coördineer met verschillende afdelingen om afstemming en implementatie van anti-uitstroomstrategieën te waarborgen.
- Analyseer gegevens en trends om de hoofdoorzaken van uitstroom te identificeren en gerichte oplossingen te ontwikkelen.
- Monitor klantfeedback en tevredenheidsniveaus om proactief problemen aan te pakken.
- Bereid rapporten en presentaties voor over anti-uitstroomstatistieken en -initiatieven voor het hoger management.
- Coördineer trainingsprogramma's voor personeel om hun begrip van anti-uitstroomstrategieën te verbeteren.
- Assisteer bij de ontwikkeling van langetermijnstrategieën om klantbehoud en -loyaliteit te verbeteren.

Assistent-Manager Televerkoop

QNB Finansbank (Istanbul)

06-2009 / 06-2014

-
- Beheer en houd toezicht op de dagelijkse operaties van het telesales team, inclusief personeelsbezetting, training en prestatiebeheer.
-
- Monitor telesales gesprekken om naleving van regelgeving en kwaliteitsnormen te waarborgen.
-
- Analyseer verkoopgegevens en trends om kansen voor verbetering en optimalisatie te identificeren.
-
- Bereid rapporten en presentaties voor over de prestaties en initiatieven van telesales voor het hoger management.
-
- Assisteer bij de ontwikkeling van langetermijnstrategieën om de effectiviteit en efficiëntie van telesales te verbeteren.
-



OPLEIDINGEN

2013 - 2014

Master - Bedrijfskunde
Beykent Universiteit (Istanbul)
Diploma: Ja

2003 - 2007

Bachelor - Bedrijfskunde
Anadolu Universiteit (Eskisehir)
Diploma: Ja

2001 - 2003

Associate degree - Bedrijfskunde
Suleymen Demirel Universiteit (Isparta)
Diploma: Ja



Cursussen

The Resource Alliance-Certificaatprogramma voor fondsenwerving en donorbeheer
Certificaat :Ja

Algemene bankopleiding
Certificaat :Ja

Effectief leiderschap en management
Certificaat :Ja

Opleiding van trainers
Certificaat :Ja

Callcenterbeheer
Certificaat :Ja

Effectieve interviewtechnieken
Certificaat :Ja

Salesforce CRM
Certificaat :Ja

Microsoft Office Programma
Certificaat :Ja



Talen

Engels (Goed)

Turks (Moedertaal)



Computervaardigheden

Salesforce CRM

Google Apps

Keynote

MacOS

NCR OMagic

CCPulse

WebAgent

Genesys CM

Microstrategy

Power BI

SQL

Ms Access

Canva

Microsoft Office Programma's



Hobby's en interesses

Reis

Wielersport

Console spel

Sport

Foto's m.b.t. de werkzaamheden van Serkan

