

İletişim Bilgileri

serkanthunderbolt@gmail.com

www.linkedin.com/in/serkan--yildirim (LinkedIn)

En Önemli Yetenekler

Nicel Araştırma

Veritabanları

CRM

Languages

İngilizce

SERKAN YILDIRIM

İstanbul Kültür Üniversitesi şirketinde CRM ve Veri Analitiği Müdürü
İstanbul, İstanbul, Türkiye

Özet

2006 yılında öğrenci olarak girdiğim İstanbul Kültür Üniversitesi'nde öğrencilik yıllarımda son 2 yılında Kültür Elçisi olarak görev yaptım. Bu süreçte Üniversite Tanıtımı ve Tercih Dönemi deneyimlerini daha mezun olmadan öğrenme fırsatı yakaladım.

Mezuniyetim sonrasında kurumumda açık durumda bulunan "Eğitim Kurumları İlişkileri Sorumlusu" pozisyonunun tarafıma teklif edilmesi üzerine; eğitim gördüğüm ve daha üniversite öğrencisiyken, sınava giren lise öğrencilerinin hayallerindeki üniversiteyi ve bölümü tercih etme süreçlerinde rol alma görevini mesleğim haline getirdim.

Eğitim Kurumları İlişkileri Sorumlusu olarak çalıştığım süre boyunca üniversitenin YKS, DGS, Yatay Geçiş, Lisansüstü kontenjanlarının aday öğrenci, rehber öğretmen, müdür, veli vb. ilgililerine hem fiziki olarak hem de online olarak duyurulması adımlarında aktif olarak görev yaptım.

Eğitim Kurumları İlişkileri Sorumlusu görevini yürütürken bir yandan bu pozisyonun getirdiği iletişim v ve tanıtım çalışmalarını gerçekleştirirken bir yandan da içinde bulunduğum Kurumsal İletişim Daire Başkanlığı'nın süreçlerine destekte bulundum.

Kurumsal İletişim'e dair pek çok bilgiyi kazandıran bu destek çalışmaları esnasında Daire Başkanlığı Bütçe Yönetimi (12 Yıl), 6 Ay Editör Yardımcılığı, 1 Yıl Grafik Tasarımı Departmanı Sorumluluğu görevlerini de gerçekleştirdim. Hem metinsel hem de görsel kabiliyetlerimi artırdığım ve Adobe Illustrator vb. tasarım yazılımlarının kullanımını öğrendiğim bu süreç; aktif olarak kullanmakta olduğum eldeki veriyi anlamlandırma becerimin yanına onu görselleştirme ve raporlaştırma yeteneklerimin keskinleşmesine katkı sundu.

2019 yılında bağlı bulunduğum Kurumsal İletişim Daire Başkanlığı altında kurulan CRM Departmanı'na; sahip olduğum veriyi

anlamlandırma, iletişim süreçlerine hakimiyet ve Türkiye'deki Yükseköğretim süreçleri hakkındaki bilgiler sebebiyle, veriye doğru soruları sorarak ondan hedefe yönelik yanıt alarak kurumuma daha fazla katkı sunabileceğime inandığım ve sevdiğim için geçiş yaptım.

2019 - 2021 yılları arasında ilgili departmanda SMS, E-Posta, ERP entegrasyonlarının yönetilmesi, İYS ve KVKK uyumluluğu gibi adımları gerçekleştirirken bir yandan da Anket (Geri Bildirim) Yönetimi, Fırsat Yönetimi, Talep Yönetimi, Çağrı Merkezi Yönetimi vb. modüllerin kavramsal tasarımları ve Üniversitede işlerlik kazandırılması için görev yaptım.

2021 Eylül ayından bu güne CRM ve Veri Analitiği Müdürü olarak Üniversite'nin öğrenci ve misafir olarak ağırlayacağı tüm kontenjanları için iletişim süreçlerini, veriyi yöneterek ve anlamlandırarak yürütmekteyim.

Deneyim

İstanbul Kültür Üniversitesi

12 yıl 9 ay

Customer Relationship Management Manager

Eylül 2021 - Present (2 yıl 11 ay)

Bakırköy, İstanbul, Türkiye

Lecturer

Eylül 2022 - Haziran 2023 (10 ay)

Bakırköy, İstanbul, Türkiye

Bilgisayar Programcılığı Programı

- Veri Analizine Giriş (Güz 2022&2023)

- Müşteri İlişkileri Yönetimi (Bahar 2022&2023)

Customer Relationship Management Specialist

Ekim 2019 - Eylül 2021 (2 yıl)

İstanbul, Türkiye

Eğitim Kurumları İlişkileri Sorumlusu

Kasım 2011 - Ekim 2019 (8 yıl)

İstanbul, Turkey

Eğitim

İstanbul Kültür Üniversitesi

İşletme Yüksek Lisans Programı (MBA), İşletme · (Eylül 2022)

Anadolu Üniversitesi

Lisans Derecesi, Halkla İlişkiler, Reklamcılık ve Uygulamalı İletişim · (Eylül 2018 - Mayıs 2022)

Anadolu Üniversitesi

Lisans Derecesi, Ticaret/İřletme, Genel · (2012 - 2016)

İstanbul Kültür Üniversitesi

Lisans Derecesi, Fizik · (2006 - 2011)

Vefa Poyraz Lisesi (Y.D.A.)

· (2001 - 2005)