|  |  |
| --- | --- |
| INFORMAŢII PERSONALE | Violeta Popescu |
| A person with long brown hair  Description automatically generated | Strada Livezilor 10, Sibiu, Romania |
| 0742 918 830 |
| Marcela.pop@gmail.com |
| Sexul Feminin | Data nașterii 20/10/1990 |

|  |  |
| --- | --- |
| LOCUL DE MUNCĂ DORIT | Șef departament operațiuni (Cod MM 200) - Full-time Integrarea într-o noua firma, acumularea de noi experiențe si realizarea pe plan profesional. |

|  |  |
| --- | --- |
| EXPERIENŢA PROFESIONALĂ |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 2022/10 – astăzi | Manager Zona Moldova |
| Brice Decor, Iași |
| * Constituit o echipă pentru Departamentul de Asistență Clienți * Coordonat in strânsă legătură cu alte departamente si birouri din diferite tari, pentru a atinge KPI-urile cerute * Gestionat problemele clienților împreună cu echipa de operațiuni și găsiți modalități de îmbunătățire a experienței clienților |
| Tipul sau sectorul de activitate Retail, Comerț, Vânzări |

|  |  |
| --- | --- |
| 2018/01 – 2022/10 | Customer Service Advisor |
| Olympia Class, Sibiu |
| * Primește solicitări legate de rezervări de la clienții B2B, îi asistă și oferă o soluție * Negociază cu furnizorii pentru cele mai bune tarife si condiții * Cotarea pachetelor de vacanță clienților și transformarea acestora în rezervări |
| Tipul sau sectorul de activitate E-Commerce, IT, Vânzări |

|  |  |
| --- | --- |
| EDUCAŢIE ŞI FORMARE |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2018-2010  2015-2018 | Master, Administrarea afacerilor  Universitatea din București  Licență, Marketing/Management de marketing |  |
| Universitatea Româno-Americană din București | |

|  |  |
| --- | --- |
| COMPETENΤE PERSONALE |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Limba(i) maternă(e) | Romana | | | | |
|  |  | | | | |
| Alte limbi străine cunoscute | ΙNΤELEGERE | | VORBIRE | | SCRIERE |
| Ascultare | Citire | Participare la conversație | Discurs oral |  |
| Engleza | A1 | A2 | B1 | B1 | B1 |
| Franceza | B2 | B2 | C1 | C1 | C2 |
|  | Niveluri: A1/A2: Utilizator elementar - B1/B2: Utilizator independent - C1/C2: Utilizator experimentat | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| Competențe și aptitudini organizatorice | * Strategii de vânzare, interpretarea rezultatelor acestora * Merchandising (layout magazin, raft, drumul clientului etc), * Marketing (pliant, flyere, semnalizări etc) * Ofertare (promo instore/outstore) * Cunoștințe excelente de operare PC, bun negociator, abilitați foarte bune de comunicare si pentru lucrul in echipă, persoana dinamică, ambițioasă, comunicativa, adaptabilă, sociabila, perfecționistă. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Competențe digitale | AUTOEVALUARE | | | | |
| Procesarea informației | Comunicare | Creare de conținut | Securitate | Rezolvarea de probleme |
|  | Utilizator experimentat | Utilizator experimentat | Utilizator independent | Utilizator  elementar | Utilizator experimentat |
|  | Niveluri: Utilizator elementar - Utilizator independent - Utilizator experimentat | | | | |
|  | * o bună stăpânire a suită de programe de birou (procesor de text, calcul tabelar, software pentru prezentări) * bune cunoștințe de editare foto, dobândite ca fotograf amator​ | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| Alte competențe | * Negociere |

|  |  |
| --- | --- |
| Permis de conducere | Categoria B |

|  |  |
| --- | --- |
| INFORMAΤII SUPLIMENTARE |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Certificări  Hobby-uri | * Six Sigma Yellow Belt (Iulie 2022) Aveta Business Institute * Essentials of IT Project Management  Project Management Institute (Aug 2018) * Turism/Excursii, Literatura, Design Interior Divertisment, Calculatoare/Internet |