|  |  |
| --- | --- |
| 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-timeIntegrarea 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 afacerilorUniversitatea din BucureștiLicență, 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 |   |

|  |  |
| --- | --- |
| CertificăriHobby-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
 |