



Ioana-Alexandra Anastasiei

Data nașterii: 26/06/1991 | **Cetățenie:** română | **Gen:** Feminin |

(+40) 758111855 | ioana.anastasiei@primaripn.ro |

Str. Ștefan cel Mare nr. 6-8, Piatra-Neamț, România

EXPERIENȚA PROFESIONALĂ

01/12/2014 – 31/12/2021 – Piatra-Neamț și București

MANAGER RELAȚII CU CLIENȚII – UNICREDIT BANK

Menținerea relației cu clienții pe termen lung, prin acordarea de suport și consiliere clienților în utilizarea serviciilor, urmărirea contractelor, negocierea prețurilor.

Dezvoltarea de oferte de marketing/vânzări în scopul lărgirii portofoliului de clienți și comunicarea acestora; dezvoltarea de instrumente care să crească gradul de satisfacție a clienților.

Realizarea de analize periodice a pieței de profil în vederea indentificării, dezvoltării și aplicării de proceduri de abordare a clienților având ca scop consolidarea relației cu aceștia.

Urmărirea încasărilor și realizarea de acțiuni de recuperare a creanțelor în limitele și în condițiile stabilite de conducerea societății și realizarea de propuneri care să vizeze îmbunătățirea relațiilor cu clienții.

Realizarea analizei creditelor și a altor angajamente și întocmirea documentatiei spre avizare și respectiv aprobare în conformitate cu competențele de avizare/aprobare.

Efectuarea interogărilor CRC/CIP/Buletinul Insolvenței/Registrul Comerțului/Popriri dacă este cazul; analiza rezultatelor interogărilor.

Prelucrarea/verificarea datelor clientului/angajamentului în sistemele informatice, stabilirea cotației clientului; interpretarea datelor.

Respectarea termenelor de analiză stabilite de norme/instrucțiuni, precum și cele stabilite în cadrul Contractului de servicii și responsabilități.

Verificarea corectitudinii introducerii în sistem a garanțiilor atașate produselor de creditare.

Înregistrarea în sistemul informatic al Băncii a polițelor de asigurare încheiate în mod obligatoriu în momentul contractării produselor de creditare specifice și pe tot parcursul derulării contractului respectiv.

Monitorizarea rulajului lunar obligatoriu pe cont în cazul descoperitului de cont autorizat – Overdraft sau în cazul creditelor cu virare venit.

Piatra-Neamț, România

01/06/2012 – 01/05/2013 – Piatra-Neamț, România

ȘEF DEPARTAMENT – ROMTELECOM

Coordonarea, îndrumarea și controlul întregii activități din cadrul departamentului;

Crearea, menținerea și creșterea portofoliului de clienți și a valorii abonamentelor contractate, prin interacțiunea directă cu aceștia (telefonic, pe teren sau în sediile companiei).

Oferirea suportului pentru soluționarea problemelor contractuale precum și promovarea ofertelor comerciale Romtelecom.

Recrutarea și selectarea agenților de vânzări.

Îndeplinirea formelor legale pentru angajarea unui agent pe o poziție nouă conform procedurilor de lucru primite.

Monitorizarea situației clienților proprii și ai agenților din subordine.

Dezvoltarea unei bune relații de lucru cu clienții și colegii, păstrând permanent legătura cu aceștia pentru a găsi oportunități de creștere a vânzărilor.

Întocmirea rapoartelor zilnice de activitate, a fișei de prezență a subordonaților și comunicarea acestora către superiori.

Piatra Neamț

01/05/2011 – 01/12/2011

OPERATOR SONDAJE OPINIE – GSSC AVANGARDE

Respectarea cu strictețe a metodologiei cercetării sociale, indiferent de efortul pe care aceasta îl presupune;
Culegerea datelor prin metoda door-to-door, față în față cu respondentul, singura metodă care asigură reprezentativitatea pentru toate straturile și categoriile sociale.
Culegerea de date în scopul realizării de studii de piață.
Bucuresti, România

● **EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ**

2012 – 2015 – Iasi, România

DIPLOMA DE LICENȚĂ-MANAGEMENT – Universitatea Alexandru Ioan Cuza, Iasi, Facultatea de Economie si Administrarea Afacerilor

Management
Economie
Marketing
Finante
Administrarea afacerilor

● **COMPETENȚE LINGVISTICE**

Limbă(i) maternă(e): **ROMÂNĂ**

Altă limbă (Alte limbi):

	COMPREHENSIUNE		VORBIT		SCRIS
	Comprehensiune orală	Citit	Exprimare scrisă	Conversație	
ENGLEZĂ	C1	C1	C1	B2	C1

Niveluri: A1 și A2 Utilizator de bază B1 și B2 Utilizator independent C1 și C2 Utilizator experimentat

● VOLUNTARIAT

01/02/2021 – 31/12/2021

Voluntar pentru comunitate

Asociația Sens Civic
Vicepreședinte Asociația Sens Civic

Participare la Filmul de Piatra cu scurtmetrajul „Curat murdar”, un documentar filmat în zonele frumoase din județul Neamț. Ne-am dorit să tragem un semnal de alarmă asupra cadrului natural minunat, pe care îl poluăm cu deșeuri aruncate la întâmplare.

Proiectul voluntar de mediu pentru o zi. S-a desfășurat în perioada 10.07-30.09.2021, unde am invitat cetățenii, autoritățile locale, să se implice în acțiuni de ecologizare.

Bătka by Bike - curățenie pe traseul din jurul lacului Batca Doamnei din Piatra-Neamț, eveniment organizat împreună cu cei de la Let's do it Romania. Am reușit să atragem și copii în acțiunea noastră de ecologizare, care a fost un succes.

Acțiuni de plantare copaci pe raza județului Neamț.

Proiectul ActionLAB, în cadrul căruia am implementat cu succes la sediul asociațiilor de proprietari recipientele pentru colectarea bateriilor utilizate, a becurilor și a electricelor și electronicelor. Am amplasat în fiecare scară de bloc afișele care îndeamnă la colectarea selectivă a deșeurilor, și depozitarea celor menționate anterior doar în spațiul special amenajat din cadrul asociațiilor de proprietari.

<https://www.facebook.com/Asociatia.Sens.Civic>

● COMPETENȚE DOBÂNDITE LA LOCUL DE MUNCĂ

Competențe dobândite la locul de muncă

Capacitatea de a lucra eficient sub presiune, pe care am dobândit-o în ultimii 7 ani, timp în care am lucrat la Unicredit Bank.

Proactivitatea, dobândită în perioada în care am fost promovată în Unicredit Bank pe postul de Cash Loan Advisor. Am învățat să găsesc soluții și să anticipez.

Adaptabilitate și flexibilitate – în cadrul băncii Unicredit Bank înveți să le faci pe toate, să poți fi capabil să înlocuiești un coleg care lipsește.

Responsabilitate – am învățat-o cât timp am fost șef departament, în perioada în care am lucrat pentru Romtelecom, responsabilă în primul rând pentru oamenii din echipă. Apoi în Unicredit Bank responsabil trebuie să fii în toată activitatea ta.