



👤 25 ani
♀ Feminin
📍 Chișinău

Datele de contact sunt contra cost. Detalii aici: <https://www.rabota.md/ro/prices/cv>

Specialistă asigurarea calității

Despre mine

Specialistă cu experiență solidă în domeniul bancar, cu expertiză în relaționarea cu clienții, formarea și dezvoltarea echipelor, precum și în monitorizarea și optimizarea calității serviciilor. Orientată spre rezultate, cu abilități demonstrate de comunicare, analiză și rezolvare a problemelor, dedicată îmbunătățirii proceselor interne și creării unei experiențe superioare pentru clienți."

Experiența profesională

Specialistă gestionarea calității · BC Energbank SA · Chișinău

Decembrie 2024 - Prezent · 1 an 2 luni

1. Gestionarea reclamațiilor și sugestiilor primite de la clienți și propunerea soluțiilor de remediere.
2. Analiza proceselor interne pe baza feedback-urilor clienților și angajaților și formularea de propuneri de îmbunătățire.
3. Coordonarea și actualizarea normelor interne, având în vedere experiența clientului.
4. Monitorizarea și evaluarea calității apelurilor telefonice și a comunicărilor online ale Contact Centrului, identificarea abaterilor și emiterea propunerilor de corecție.
5. Monitorizarea și evaluarea calității deservirii clienților în Sucursale/Agenții și recomandarea de măsuri de optimizare.
6. Participarea la proiecte de dezvoltare și optimizare a rețelelor de distribuție offline și online.

Competențe: Microsoft Office, Gestionarea Relațiilor cu Clienții, Gestionarea Comunicațiilor cu Clienții, Experiența Clientului

Formator · BC Energbank SA · Chișinău

Mai 2024 - Decembrie 2024 · 8 luni

1. Elaborarea programelor de instruire și a materialelor de suport pentru dezvoltarea abilităților angajaților din rețea și Contact Centru.
2. Identificarea și centralizarea necesităților de instruire în domeniul Experienței Clientului.

TOP Competențe

- **Managementul Stresului** · 3 ani
- **Microsoft Office** · 2 ani
- **Abilități de Comunicare** · 2 ani
- **Lucrul în Echipă** · 2 ani
- **Cunoștințe solide privind produsele și serviciile bancare** · 2 ani
- **Gestionarea Relațiilor cu Clienții** · 12 luni

Limbi

- **Română** · Nativ
- **Rusă** · Fluent
- **Engleză** · Elementar

Permis de conducere

Categoria: B
Cu automobil personal

3. Planificarea, organizarea și implementarea planului anual de instruire, în colaborare cu HR și conducerea CCXO.
4. Coordonarea instruirilor tehnice interne pentru front-office și subdiviziunile Oficiului Central.
5. Colectarea și analiza feedback-ului post-training pentru îmbunătățirea continuă a procesului de instruire.

Competențe: Microsoft Excel, Abilități de Comunicare, Organizare și implementare sesiuni de training, Responsabilitate, Cunoașterea Microsoft Office

Specialistă suport clienți · BC Energbank SA · Chișinău

August 2022 - Mai 2024 · 1 an 9 luni

1. Soluționarea promptă a problemelor întâmpinate de clienți în utilizarea produselor și serviciilor bancare.
2. Primirea, înregistrarea și prelucrarea solicitărilor clienților, asigurând răspunsuri rapide și corecte.
3. Oferirea suportului online pe platformele de socializare utilizate de Bancă.
4. Contactarea clienților actuali sau potențiali în colaborare cu alte departamente, pentru rezolvarea cerințelor acestora.
5. Promovarea activă a produselor și serviciilor bancare pentru persoane fizice și juridice.

Competențe: Managementul Stresului, Abilități de Comunicare

Operator ghișeu bancă · BC Energbank SA · Chișinău

August 2020 - August 2022 · 2 ani 1 lună

1. Gestionarea operațiunilor de numerar (depuneri, retrageri, plăți, schimb valutar) și echilibrarea casei la sfârșitul zilei.
2. Procesarea plăților, transferurilor și ordinelor de plată.
3. Consultarea clienților privind produsele și serviciile bancare și oferirea de suport la ghișeu.
4. Verificarea documentelor de identitate și respectarea normelor KYC și a procedurilor interne.
5. Raportarea tranzacțiilor suspecte și respectarea regulilor de securitate și conformitate.

Competențe: Microsoft Office, Managementul Stresului, Lucrul în Echipă, Cunoștințe solide privind produsele și serviciile bancare

Domeniul dorit

- Bancar / Financiar / Economic

Studii: Medii de specialitate

Colegiul Național de Comerț al ASEM

Absolvit în: 2020

Specialitatea: contabilitate

Cursuri, training-uri

Customer Experience Management

Absolvit în 2023

Organizator: Xontech Academy