

INFORMAȚII PERSONALE

Anca Livia Mogosan



EXPERIENȚA PROFESIONALĂ

02/11/2008–29/10/2010

Analist relatii clienti

Metafarm Secara, S.C TopoSecara S.R.L., Cluj-Napoca (Romania)

- dezvoltarea si implementarea de noi proceduri pentru a facilita relatiile cu clientii companiei
- crearea si mentinerea la zi a bazei de date
- oferirea de solutii prompte si profesionale la cerintele clientilor prin interactiune directa cu acestia sau prin intermediul telefonului si al emailului
- planificarea, organizarea si finalizarea atributiilor din cadrul departamentului de relatii clienti intr-o maniera rapida si profesionala

07/01/2016–Prezent

Analist relatii clienti

Genpact, Cluj-Napoca (Romania)

- primul an am lucrat in calitate de Order Entry Agent si am avut responsabilitatea de a gestiona comenzile dealer`ilor si ale distribuitorilor
- activitatea principala era aceea de a verifica datele comenzii in sistemul de operare, de a realiza controlul calitatii comenzilor, de a mentine relatia cu clientii companiei. A trebuit sa ma asigur ca fiecare comanda era procesata si trimisa la client la timp.
- totodata am activat si in calitate de Customer Service Agent si a fost nevoie sa inregistrez cererile venite din partea clientilor companiei si sa rezolv plangerile acestora, sa pastrez si sa realizez rapoarte cu privire la interactiunile, tranzactiile, comentariile si plangerile clientilor.
- am avut calitatea de mentor pentru noii angajati - atributiile principale erau sa ii ajut sa isi dezvolte abilitatile necesare pentru a opera in cadrul companiei si sa efectuez traininguri pe partea de proces.
- am fost certificata ca si Trainer- Time Management si Order Management - reprezinta denumirea trainingurilor pentru care m-am certificat. In fiecare luna aveam cel putin cate un training din fiecare iar feedback`ul din partea participantilor a fost pozitiv.
- Am finalizat programul GROW care te pregateste pentru a deveni Managerul unei echipe
- Incepand cu Ianuarie 2017 mi-a fost atribuit un rol extins si am avut responsabilitatea de a manageria doua echipe pe o perioada dificila, de tranzitie de la un ERP (Embrace) la SAP. Alte responsabilitati au fost: - Sa motivez membrii echipelor sa pastreze nivelul de acuratete al muncii ridicat intr-o perioada stresanta; sa informez higher management cu privire la performanta echipelor si sa informez clientul cu training status`ul angajatilor;

EDUCAȚIE ȘI FORMARE

01/10/2012–Prezent

Scoala Doctorala Relatii Internationale si Studii de Securitate

ISCED 6

Universitatea Babes-Bolyai, Facultatea de Istorie si Filosofie, Cluj- Napoca (Romania)

- abilitatea de a comunica si a lucra in mod eficient sub presiune, pentru a intampina deadline`uri.
- abilitatea de a studia intr-un domeniu multidisciplinar
- abilitatea de a manageria mai multe proiecte, de a colabora pozitiv cu colegii in cadrul proiectelor comune
- abilitatea de a prioritiza anumite task`uri si de a anticipa potentialele probleme
- abilitati de a-mi organiza munca pentru a fi eficienta si pentru a-mi indeplini obiectivele de lucru, la

timp.

- abilitatea de a pregăti materiale scrise concise și logice

01/10/2009–30/09/2011

Diploma de Masterat: Managementul Relațiilor Internaționale și al Politicilor Europene

ISCED 5

Universitatea Babeș-Bolyai, Facultatea de Istorie și Filosofie, Cluj-Napoca (România)

- abilitatea de a studia într-un mediu multicultural
- abilitatea de a utiliza un limbaj diplomatic
- abilitatea de a organiza evenimente, conferințe, simulări ale procesului decizional de la nivel european
- abilitatea de a lucra în echipă și abilități de negociere

01/10/2003–30/09/2007

Diploma de licență: Relații Internaționale și Studii Europene

Universitatea Babeș-Bolyai, Facultatea de Studii Europene, Cluj-Napoca (România)

- abilitatea de a folosi un limbaj economic în comunicarea în limba engleză
- managementul proiectelor europene
- fundamentele dreptului și ale contabilității
- abilitatea de a organiza conferințe și alte evenimente

COMPETENȚE PERSONALE

Limba(i) maternă(e)

română

Limbile străine

engleză

ÎNȚELEGERE		VORBIRE		SCRIERE
Ascultare	Citire	Participare la conversație	Discurs oral	
C2	C2	C2	C1	C1

Certificat de Competență Lingvistică Lingua

Niveluri: A1 și A2: Utilizator elementar - B1 și B2: Utilizator independent - C1 și C2: Utilizator experimentat
Cadrul european comun de referință pentru limbi străine

Competențe de comunicare

- abilități bune de comunicare dobândite prin experiența mea de lucru ca analist relații cu clienții
- bune abilități de comunicare dobândite prin instruire și studiere într-un domeniu multidisciplinar

Competențe organizaționale/manageriale

- abilități organizaționale bune dobândite ca doctorand, responsabil de finalizarea proiectelor mele în timp, cu supraveghere limitată.
- abilitățile de management de timp dobândite în activitatea mea zilnică ca manager, a trebuit să acord prioritate, să planific în avans, să stabilesc anumite goluri pentru echipele mele.
- abilități de conducere - am fost rezonabil pentru două echipe, una din 8 persoane și cealaltă din 4 într-o tranziție perioadă.

Competențe dobândite la locul de muncă

- abilități de mentorat (ca doctorand, am fost în măsură să-i motivez pe colegii mei să-și completeze proiectele comune într-un mod eficient / ca lider pentru două echipe am reușit să îi stimulez pe membrii echipei mele să își desfășoare activitatea zilnică și, de asemenea, să participe la antrenamente, fără întârzieri sau scăderi de calitate)
- abilități de lucru în echipă (ca doctorand, a trebuit să lucrez cu colegii mei pentru a organiza evenimente, simulări sau să public articole și cărți / ca lider am putut stimula angajații să lucreze împreună)

Competențele digitale

AUTOEVALUARE				
Procesarea informației	Comunicare	Creare de conținut	Securitate	Rezolvarea de probleme
Utilizator independent	Utilizator experimentat	Utilizator experimentat	Utilizator experimentat	Utilizator experimentat

Competențele digitale - Grilă de auto-evaluare

Microsoft Office TM: Word, Excel, Power Point.