

INFORMAȚII PERSONALE

Elena Raluca Militaru



Sexul Feminin | Data nașterii [redacted] | Naționalitatea română

EXPERIENȚA PROFESIONALĂ

Apr 09–Mai 10

Documentarist - Relatii Internationale

C.N Posta Romana S.A, Bucuresti (România)

- Participarea la activitati complexe ale biroului
- Monitorizare documente
- Activitati specifice de ticketing

Mai 10–Aug 10

Agent Vanzari

C.N Posta Romana S.A, Bucuresti (România)

- Identificarea nevoilor clientilor, vanzare, consiliere, recomandarea serviciilor si produselor companiei;
- Promovarea produselor si serviciilor
- Analiza cererilor de oferta si procesarea acestora
- Stabilirea si mentinerea relatiei cu clientii

Aug 10–Feb 14

Documentarist - Relatii Internationale

C.N Posta Romana S.A, Bucuresti (România)

- Participarea la activitati complexe ale biroului
- Monitorizarea documentelor
- Activitati specifice de ticketing

Feb 14–Nov 14

Documentarist - Birou Management Programe

C.N Posta Romana S.A, Bucuresti (România)

- Participa la activitati complexe ale biroului prin furnizarea informatiilor, analiza si identificarea datelor specifice
- Asigura suport in cazul propunerilor de proiecte sau a proiectelor in curs de desfasurare
- Informarea permanenta cu privire la legislatia aplicabila CNPR pe domeniu relevant
- Aplicarea si implementarea reglementarilor legale in vigoare si hotararile conducerii companiei
- Elaborarea, actualizarea si monitorizarea procedurilor de lucru ale companiei pe segmentul de activitati specifice compartimentului.

Nov 14–Prezent

Inspector Specialist Exploatare - Reclamatii si Satisfactia Clientului

C.N Posta Romana S.A, Bucuresti (România)

- Observarea, receptionarea si obtinerea din surse diverse a informatiilor necesare in vederea rezolvării reclamatiiilor externe
- Identificarea problemelor complexe si examinarea problemelor conexe, pentru a dezvolta si evalua optiuni si a implementa solutii pentru finalizarea in bune conditii a cercetarilor
- Identificarea informatiilor prin clarificare, estimare, recunoasterea diferentelor sau similaritatilor si detectarea schimbarilor de circumstante sau evenimente etc.

- Propune si coordoneaza realizarea cercetarilor calitative si cantitative privind perceptia clientilor fata de serviciile oferite si gradul de satisfactie al acestora
- Culege si evidentiaza date si informatii relevante pe segmentul de satisfactia clientului si perceptia acestuia cu privire la conceptul de valoare
- Sustine si imbunatateste comunicarea interna, al carei scop este crearea unui mediu de lucru deschis, flexibil si cooperant, care sa permita angajatilor exprimarea unor idei creative si implicare directa a acestora in imbunatatirea relatiilor cu clientii
- Propune conducerii CNPR politici si actiuni, care trebuie realizate de personalul companiei si focalizarea acestuia, catre satisfacerea cerintelor clientilor si imbunatatirea satisfactiei acestora, in acord cu obiectivele companiei
- Planifica si stabileste la inceputul fiecarui an, planul si perioada de evaluare a satisfactiei cerintelor clientilor CNPR, tipul de cercetare utilizat, obiectivele cercetarii si esantionul cercetarii.

EDUCAȚIE ȘI FORMARE

00–04 **Diploma Bacalaureat**

Liceul Tehnologic Constantin Brancusi, Pitesti (România)

07–09 **Diploma de Licenta**

Universitatea Nicolae Titulescu - Facultatea de Stiinte Sociale si Administrative, Bucuresti (România)

Competente profesionale:

- Inspector de specialitate pe diferite domenii in cadrul administratiei publice
- Functionar in compartimentul de relatii cu publicul sau de gestionare a resurselor umane
- Consilier sau Expert in administratia publica sau n organisme guvernamentale si nonguvernamentale
- Personal de coordonare in cadrul unor programe U.E

6 Nov 14 **Certificat Absolvire Curs Manager Proiect**

Program Operational Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umame, Bucuresti (România)

Competente dobandite:

- Cunostinte cu inalt grad de aplicabilitate cu privire la conceperea, planificarea si implementarea de proiecte
- Abilitatea de a disocia intre: ce este un program,un proiect si o activitate, un grup tinta, beneficiari directi si beneficiari indirecti, cele sase tipuri de resurse folosite in priedcte,
- Abilitatea de a identifica nevoile grupului tinta, de a le analiza, de a selecta o singura nevoie,
- Abilitatea de a formula corect scopul si obiectivele proiectului,
- Abilitatea de a realiza un buget si un cash-flow realist al proiectului etc.

Mar 17–Iul 17 **Certificat Absolvire Curs - Managementul Strategic al Afacerilor Interne**

Colegiul National de Afaceri Interne - Academia de Politie Alexandru Ioan Cuza, Bucuresti (România)

Mai 17–Sept 17 **Certificat Absolvire Curs - Politica Externa si Diplomatie**

Institutul Diplomatic Roman, Bucuresti (România)

Oct 17–Prezent **Cursuri Masterat - Drept Administrativ**

Academia de Politie Alexandru Ioan Cuza, Bucuresti (România)

COMPETENȚE PERSONALE

Limba(i) maternă(e) română

Alte limbi străine cunoscute

	ÎNȚELEGERE		VORBIRE		SCRIERE
	Ascultare	Citire	Participare la conversație	Discurs oral	
engleză	C2	B2	B2	B1	B2
spaniolă	B1	B1	B2	B1	A2

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

- Gandire analitica si conceptuala, abilitati de comunicare
- Capacitate de a lucra in echipa
- Prestanta, tact si amabilitate in relatiile cu institutiile publice sau private
- Disponibilitate la schimbare
- Corectitudine, discretie, promptitudine, simt al ordinii si responsabilitatii
- Perseverenta, consecventa
- Obiectivitate si devotament fata de institutie.

Competențele digitale

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

Competențele digitale - Grilă de auto-evaluare

- Word, Excel, Power Point, Acces, Internet C++ etc.

Permis de conducere B