

**INFORMAȚII PERSONALE**
**ALTHAMER MONICA EMANUELA**


**Data nașterii** 18.05.1978

**Naționalitatea** Romana

**EXPERIENȚA PROFESIONALĂ**
**2011 - 2016**
**Consilier pacienti diagnosticati cu afectiuni oncologice**
**Asociatia „Daruieste Viata”**

- Consiliere pacienti - solicitare second opinion diagnostic si abordare terapeutica;
- Traducere documente medicale;
- Consiliere pacienti - obtinere finantare tratament in strainatate ;
- Mentinerea relatiei cu clinici din strainatate – birourile administrative si medici specialisti;
- Suport pentru pacienti aflati sub tratament paliativ / consiliere familiei pacienti, in vederea asigurarii tratamentului necesar pentru prelungirea vietii in conditii de demnitate si de lipsa durerii.
- Sustinerea drepturilor pacientilor diagnosticati cu afectiuni oncologice in fata organismelor statului.

**Tipul sau sectorul de activitate** Organizatii Non Guvernamentale / Voluntariat

**2008 - 2015**
**Call Center Manager**
**BC Intesa Sanpaolo Bank Romania SA, Arad, Arad**

- Implementare si dezvoltare Call Center Intesa Sanpaolo Romania;
- Coordonarea echipei si a activitatii desfasurate in cadrul departamentului;
- Initierea, verificarea si validarea procedurilor de lucru;
- Elaborarea programului de lucru;
- Monitorizarea, evaluarea si interpretarea indicatorilor de performanta pentru fiecare membru al echipei coordonate;
- Asigurarea personalului necesar, prin implicarea directa in procesul de recrutare si instruire;
- Identificarea nevoilor de training ale ofiterilor bancari - Call Center;
- Intocmirea si interpretarea rapoartelor;
- Asigurarea comunicarii si a fluxului operational intre departamentul Call Center si alte departamente / unitati Intesa Sanpaolo Bank ;
- Rezolvarea situatiilor critice ce intervin in procesele derulate in cadrul departamentului;
- Implementarea de programe de vanzari in vederea atingerii targetului de vanzari si a mentinerii standardelor de calitate (campanii informare / vanzare/ debt collection / sondaje).

**Tipul sau sectorul de activitate:** Bancar

**2006 - 2008**
**Manager Magazin**
**SC Vodafone Romania SA, Resita, Caras Severin**

- Coordonarea echipei si a activitatii desfasurate ;
- Reprezentarea companiei in relatia cu autoritatile locale;
- Promovarea valorilor companiei in comunitatea locala;
- Rezolvarea situatiilor critice ce intervin in procesul de vanzare / furnizare de informatii si suport;
- Asigurarea comunicarii si a fluxului operational intre magazin si alte departamente;
- Asigurarea personalului necesar, prin implicarea directa in procesul de recrutare;
- Intocmirea rapoartelor de activitate;

- Implementarea de programe de vanzari, in vederea atingerii targetului de vanzari si a mentinerii calitati serviciilor;
- Monitorizarea, evaluarea si interpretarea indicatorilor de performanta pentru fiecare membru al echipei coordonate, identificarea nevoilor de training;

Tipul sau sectorul de activitate: Vanzari / Telecomunicatii

**2003 - 2006 Coordonator Proiect – Call Center**

**SC Business Relations SRL, Timisoara, Timis**

- Implementare si dezvoltare Call Center Primaria Timisoara
- Coordonarea activitatii desfasurate in cadrul proiectului si a echipei implicate in proiect;
- Initierea, verificarea si validarea procedurilor si instructiunilor de lucru ;
- Elaborarea programului de lucru;
- Asigurarea suportului pentru asistentii relatii clienti implicati in proiect;
- Monitorizarea, evaluarea si interpretarea indicatorilor de performanta pentru fiecare membru al echipei coordonate, identificarea nevoilor de training ale asistentilor relatii clienti;
- Completarea formularelor de evaluare si asigurarea feedback-ului periodic pentru fiecare asistent relatii clienti;
- Propunerea solutiilor pentru imbunatatirea modului de lucru, motivarea echipei;
- Intocmirea si interpretarea rapoartelor.

Tipul sau sectorul de activitate Comunicatii / Activitati Call Center

**2001- 2003 Profesor**

Liceul „Grigore Moisil” Timisoara, Timis

Tipul sau sectorul de activitate: Invatamant preuniversitar

**EDUCAȚIE ȘI FORMARE**

**1997 - 2001 Licentiat Teologie si Limba si literatura Engleza**

**Universitatea de Vest Timisoara**

Facultatea de Litere, Filosofie si Istorie

Sectia Teologie Ortodoxa - Engleza

**COMPETENTE PERSONALE**

**Limba străina cunoscuta**

**Limba Engleza**

INTELEGERE		VORBIRE		SCRIERE
Ascultare	Citire	Participare la conversatie	Discurs oral	
C2	C2	B1	B1	B1

**Competențe de comunicare**

Comunicare si relationare - ascultare activa, adaptare la situatii noi, identificarea particularitatilor individuale si de grup ale interlocutorilor, aplanarea conflictelor, persuasiune, capacitate de adaptare si de lucru in echipa.

- Organizarea și coordonarea activității de comunicare și suport clienți în cadrul BC Intesa San Paolo Romania SA, Vodafone Romania SA,
- Experienta in implementare si coordonare centre de comunicare / servicii suport client;
- Consiliere a pacientilor diagnosticati cu afectiuni oncologice si a familiilor acestora, sustinerea drepturilor pacientilor in fata organismelor statului;
- **2015 - prezent** - Membru titular Consiliul de Etica - Spitalul Clinic de Urgenta pentru Copii “Louis Turcanu” Timisoara.

**Competențe  
organizaționale/manageriale**

Capacitate de analiza si sinteza, operativitate in luarea deciziilor, abilitati de instruire, consiliere, evaluare si motivare.

**Competență digitală**

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

- utilizator experimentat programe de birou - procesor de text, calcul tabelar, software pentru prezentări;
- bune cunoștințe de editare foto si editare grafica ;
- **1997** - Atestat Grafica , Liceul de Arta "I. St. Paulian" Drobeta Turnu Severin, Mehedinti

**Cursuri**
**2008 – 2014**

"Leader as communicator" – Organizator / Furnizor: Hermes Consulting Italia & Intesa Sanpaolo Bank Group;

Management bancar – Organizator/ Furnizor – Intesa Sanpaolo Bank Romania;

Instrumente de creditare si riscuri asociate - Organizator/ Furnizor – Intesa Sanpaolo Bank Romania

**2006 - 2008**

"Leadership" - Organizator - Vodafone, Furnizor training TMI Romania;

"Teamship" - Organizator - Vodafone, Furnizor training – TMI Romania

"Becoming a manager" - Organizator - Vodafone Sales Training Team

"Presentation Skills" - Organizator - Vodafone Sales Training Team

" Motivation", "Team assessment", "Recruiting" - Organizator - Vodafone Romania HR Training Team.

**Decembrie 2004** - Programul GRASP (Reforma Administratiei Publice prin Parteneriate Durabile) - "Functionarea eficienta a Centrelor de Informare pentru cetateni/Compartimentelor de comunicare.", Sinaia.