

INFORMAȚII PERSONALE
ALTHAMER MONICA EMANUELA


 Str.Alexandru Golescu Nr.6B, Timisoara, Timis, Romania

 0040726797979

 monica@navimed.eu

Data nașterii 18.05.1978

Naționalitatea Romana

EXPERIENȚĂ 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.