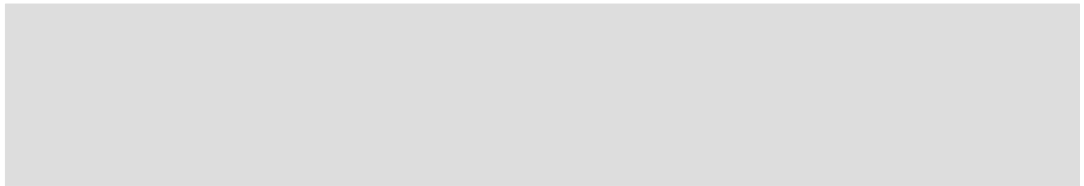


INFORMAȚII PERSONALE Ana Maria Neagu



EXPERIENȚA PROFESIONALĂ

15/10/2018 – Prezent **Specialist în Relații Publice****Colegiul Psihologilor din România**

Strada Stoian Militaru 71, București , Sector 4 (România)

Preluarea și verificarea tuturor dosarelor în format fizic și electronic, respectând procedura aprobată de forurile de conducere, înregistrarea în registrul Secretariatului Colegiului Psihologilor din România a acelor dosare care îndeplinesc toate criteriile formale raportate la solicitarea aferentă din dosarul prezentat pentru acces în profesie, schimbare de treaptă, forme de exercitare, furnizori de formare profesională, etc.;

Elaborarea documentelor interne și externe, inclusive notificări, adrese, situații centralizatoare și rapoarte;

Înregistrarea în cadrul Secretariatului Comitetului director a solicitărilor pentru emiterea de adeverințe și elaborarea adeverințelor și a tuturor actelor de corespondență aferente filialelor teritoriale, redirectionarea acestora către departamentele competente în vederea soluționării și urmărirea circuitului documentelor;

Pregătirea listelor de prezență și a proceselor verbale pentru ședințele de acces în profesie la filiala București;

Asigurarea secretariatului tehnic la ședințele de acces în profesie derulate în cadrul filialelor teritoriale;

Pregătirea tuturor dosarelor în format electronic pentru ședințele de acces în profesie la filiala București;

Oferirea de informații, 4 ore/zi, 5 zile/săptămână, telefonic sau la sediul filialei București, pentru psihologii sau viitorii psihologi care doresc să afle detalii despre depunerea dosarelor sau a rezoluțiilor pentru dosarele depuse în

cadrul filialelor teritoriale.

Menținerea relației cu instituțiile și formularea de răspunsuri ce vizează Legea 213/2004.

Înregistrarea furnizorilor de formare profesională – Asociații formatoare și Universități – spre analiza Comisiei de specialitate.

09/11/2017–14/10/2018

Senior Customer Advisor
Dante International SA

SOS. VIRTUTII 148 S, Bucuresti, Sector 6 (România)
<https://www.emag.ro/>

Urmărește permanent activitatea colegilor și asigură respectarea regulamentului intern de către aceștia;

Acordă suport telefonic agenților și rezolvă punctele de vedere înregistrate, în scopul gestionării situațiilor dificile și modificărilor aduse în sistem;

Asigură furnizarea la cea mai înaltă standard de politețe și profesionalism a serviciilor de informare a clienților existenți și potențiali;

Participă la realizarea/prezentarea proiectelor departamentului ca resursă sau coordonator;

Monitorizează activitatea zilnică a echipei conform planului și planificării stabilite;

Contribuie la optimizarea proceselor existente ținând cont de perspectiva clienților, beneficiile aduse companiei și impactul în livrarea obiectivelor și strategiei departamentului;

Se asigură că nu există sau aplanează orice conflict între angajați;

Răspunde cu succes tuturor task-urilor primite;

Urmărește zilnic activitatea personalului, se asigură împreună cu Team Leaderii de îndeplinirea obiectivelor și respectarea standardelor de calitate de către agenți;

Deschidere în primirea și oferirea feedback-urilor, constant;

Acceptă ideile/parerile diferite ale celorlalți și îi tratează cu respect;

Mentine un ton de voce profesional, indiferent de canalul de comunicare;

Distribuie informațiile noi către toți colegii din departament;

Răspunde de păstrarea confidențialității informațiilor la care are acces.

19/02/2018–09/03/2018 Arhivist (Stagiul de practica)

Agentia Domeniilor Statului (Ministerul Agriculturii si Dezvoltarii Rurale), Bucuresti (România)

Ordonare, Inventariere, fondarea documentelor create si detinute de Agentia Domeniilor Statului;

Scanare de fonduri;

Asistare la realizarea proiectului Nomenclatorului Arhivistic al institutiei;

Arhivarea electronica a contractelor de concesiune, arenda, asociere in participatiune;

Verificarea existentului documentelor cu instrumentele de evidenta.

23/07/2016–23/11/2017 Customer Advisor

Dante International SA

SOS. VIRTUTII , Nr.148 S, Bucuresti, Sector 6 (România)

<https://www.emag.ro/>

Furnizarea de sprijin administrativ zilnic pentru echipe, mentinand in acelasi timp un flux operational bun prin facilitarea comunicarii intre co-echipieri si urmarirea unui set de prioritati;

Abilități de comunicare în relațiile cu publicul;

Atenție la detalii;

Adaptabilitate, flexibilitate, deschiderea spre o varietate considerabilă a muncii efectuate;

Experiență în activitatea de secretariat, analiză calitativă a documentelor.

10/07/2017–28/07/2017 Arhivist (Stagiul de practica)

Agentia Domeniilor Statului (Ministerul Agriculturii si Dezvoltarii Rurale), Bucuresti (România)

Ordonare, Inventariere, fondarea documentelor create si detinute de Agentia Domeniilor Statului;

Arhivarea electronica a contractelor de concesiune, arenda, asociere in participatiune;

Amenajarea depozitului de arhiva.

Respectarea Legii nr. 16/1996.

06/03/2017–10/03/2017 Arhivist (Stagiul de practica)

Biroul de Informatica si Telecomunicatii din cadrul Academiei de Politie „Al. I. Cuza”, Bucuresti (România)

Ordonare, Inventariere, fondarea documentelor create si detinute de catre Biroul de Informatica;

Inregistrarea documentelor in Registrul de Intrare-Iesire;

Amenajarea depozitului de arhiva.

20/02/2017–03/03/2017 Arhivist (Stagiul de practica)

Facultatea de Pompieri din cadrul Academiei de Politie „Al.I. Cuza”, Bucuresti (România)

Ordonare, Inventariere, fondarea documentelor create si detinute de Facultatea de Pompieri;

Amenajarea depozitului de arhiva;

Intocmirea proiectului pentru Nomenclatorul Arhivistic al institutiei.

18/07/2016–05/08/2016 Arhivist (Stagiul de practica)

R.A.A.P.P.S (Palatul Primaverii), Bucuresti (România)

Ordonare, numerotare si certificare, selectionare, inventariere si cotare a documentelor;

Elaborarea și supunerea spre aprobare a planurilor de activitate arhivistică;

Verificarea existentului documentelor cu instrumentele de evidenta.

22/02/2016–11/03/2016 Arhivist (Stagiul de practica)

Directia Judeteana a Arhivelor Nationale Buzau, Buzau, Romania, Bucuresti (România)

Numerotare si certificare a fondurilor si colectiilor cu privire la starea civila din judetul Buzau;

Ordonarea de fonduri si colectii din depozite;

Colationarea unitatilor arhivistice.

Gestionarea documentelor interne în conformitate cu procedurile interne.

EDUCAȚIE ȘI FORMARE

01/10/2018 -29/09/2020 Master „Managementul Investigării Fraudelor”

Academia de Poliție „Alexandru Ioan Cuza”, București (România)

01/11/2015–23/07/2018 Diploma de Licenta

Academia de Poliție „Alexandru Ioan Cuza”, Facultatea de Arhivistică, Bucuresti (România)

- arhivistică, istorie și științe auxiliare ale istoriei;
- teoria și practica limbilor vechi: turco-osmana, paleografie turco-osmană, scriere româno-chirilică;
- istoria instituțiilor medievale, moderne și contemporane românești.

2011–2015 Diploma de Bacalaureat

Colegiului National „B.P. Hasdeu” , Profilul Umanist, Sectia Filologie, Buzau (România)

2003–2011 Diploma de absolvire clasa I-VIII

Școala Gimnaziala „ Sfantul Apostol Andrei ”, Buzau (România)

COMPETENȚE PERSONALE

Limba(i) maternă(e) Română

Limbile străine	ÎNȚELEGERE		VORBIRE		SCRIERE
	Ascultare	Citire	Participare la conversație	Discurs oral	
engleză	C2	C2	C1	C1	C2
germană	C2	C2	B2	B2	C2

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 Aptitudinile și competențele mele personale sunt dobândite în urma participării la numeroase concursuri, proiecte de voluntariat și antreprenariat, care m-au ajutat să dezvolt capacitatea de organizare, capacitatea de asimilare a noi informații și abilități, capacitatea de a lua decizii importante sub presiune.

Bune competențe de comunicare dobândite prin experiența proprie de Customer Care, Agent Senior Customer Care și Specialist Relații Publice.

Competențe organizaționale/manageriale Abilități de organizare, prioritizare și activități de management;

Spirit de echipă;

Abilități de adaptare la mediul de lucru;

Planificare și organizare;

Atitudine proactivă, orientare spre rezolvarea problemelor, viteza de reacție, capacitate de a relaționa cu ușurință.

Comunicare eficientă.

Competențe dobândite la locul de muncă Furnizarea de sprijin administrativ zilnic pentru echipe, menținând în același timp un flux operational bun prin facilitarea comunicării între co-echipieri și urmărirea unui set de priorități;

Abilități de comunicare în relațiile cu publicul;

Atenție la detalii;

Gestionarea eficientă a documentației și corespondenței, păstrând confidențialitatea datelor.

Adaptabilitate, flexibilitate, deschiderea spre o varietate considerabilă a muncii efectuate;

Experiență în activitatea de secretariat, analiză calitativă a documentelor.

Competențele digitale

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

Competențele digitale - Grilă de auto-evaluare

MS Office (MS Excel, MS Word, MS PowerPoint, MS Outlook) / Utilizare rețele de socializare (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn) / Abilități de promovare în Social Media / Utilizare Internet (Google Chrome, Google Drive, Mozilla, Opera, Microsoft Edge).