

INFORMAȚII PERSONALE



CRISTINA ALEXANDRA ILISIE

LOCUL DE MUNCĂ PENTRU
CARE SE CANDIDEAZĂ

Specialist în relații publice/specialistă în relații publice

EXPERIENȚA PROFESIONALĂ

02/2019–Prezent

Consilier credite

UNICREDIT CONSUMER FINANCING, Oradea (România)

- Consilierea clienților;
- Promovarea directă a produselor financiare;
- Menținerea colaborării cu toți clienții din portofoliu;
- Întocmirea contractelor de credit;
- Întocmirea rapoartelor zilnice, săptămânale și lunare;
- Întocmirea borderounilor de documente (Excel) și a cererilor (Word);
- Comunicarea asertivă și soluționarea diplomatică a conflictelor;
- Colaborarea cu membrii echipei din magazin în vederea finalizării contractelor;
- Asigurarea unei relații productive între front desk officer și back office;
- Susținerea clienților în rezolvarea promptă a problemelor întâmpinate de către aceștia;
- Respectarea normelor legale și de conduită;
- Atingerea și depășirea obiectivelor lunare;
- Întocmirea necesarului de rechizite lunar;
- Ofertarea telefonică a clienților;
- Preluarea apelurilor și oferirea de informații clienților;
- Verificarea, ordonarea și inventarierea documentelor;
- Emiterea AWB-ului și transmiterea documentelor către arhivare;
- Menținerea unei atitudini pozitive;

EDUCAȚIE ȘI FORMARE

2009–2013

Diploma de Bacalaureat

Colegiul Național „Mihai Eminescu”, Oradea (România)

Specializarea: Filologie

Profil: Uman

2013–2016

Diploma de Licență în Psihologie

Facultatea de Științe Socio-Umane, Oradea (România)

- 2018–Prezent Masterat în psihologie clinică, consiliere psihologică și psihoterapii
Facultatea de Științe Socio-Umane, Oradea (România)

- 2009–2010 Certificat de voluntariat
Strategia națională de acțiune comunitară, Oradea (România)

- 10/2019–Prezent Voluntar AjungemMari
Asociația Lindenfeld, Oradea (România)

COMPETENȚE PERSONALE

Limba(i) maternă(e) română

Limbile străine

	ÎNTELEGERE		VORBIRE		SCRIERE
	Ascultare	Citire	Participare la conversație	Discurs oral	
engleză	C1	C2	B2	B2	C1
spaniolă	B2	B1	B1	B1	A1

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 de comunicare și relaționare;
 - perseverență și răbdare;
 - capacitatea de a soluționa probleme/conflicte în mod asertiv;
 - transmiterea informațiilor în mod clar;
 - abilități de consiliere a clientului;

Competențe organizaționale/manageriale - bune competențe de organizare;
 - eficientizarea și organizarea timpului;
 - adaptabilitate la situații noi;
 - spirit de echipă dezvoltat;
 - capacitatea de a identifica și implementa soluții;
 - centralizarea datelor și ordonarea documentelor;
 - realizarea borderourilor și rapoartelor zilnice, periodice;
 - gestionarea situațiilor de criză;

Competențe dobândite la locul de muncă - abilități de comunicare și relaționare cu publicul;
 - abilități de operare a calculatorului (Office, Outlook);
 - capacitatea de analiză și sinteză;
 - capacitatea de negociere și consiliere;
 - respectarea normelor legale și de conduită;
 - gestionarea timpului;
 - păstrarea calmului;

Competențele digitale

AUTOEVALUARE

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

Competențele digitale - Grilă de auto-evaluare

European Computer Driving Licence

- o bună stăpânire a programelor de calculator (pachetul Microsoft Office, Mail, Internet, Facebook);
- utilizarea echipamentelor (scanner, copiator);

Permis de conducere B