

Elena Lidia MELNIC

melnic.elena.lidia@unitbv.ro

EXPERIENȚA PROFESIONALĂ

**Aug 2015 -
prezent**

Șef proiect bancă- Customer Care BRD Groupe Societe Generale Brașov

- Elaborează strategia programului de calitate, a interacțiunii cu clienții la nivelul regiunii pe care o coordonează (județele **Brașov, Covasna, Mureș și Harghita**)- 68 unități bancare
- Este responsabil pentru evoluția indicatorilor de calitate la nivel de regiune
- Oferă suport directorilor în cunoașterea, înțelegerea și punerea în practică a programului de calitate: organizează workshopuri, sesiuni de formare, training și coaching pentru creșterea nivelului de satisfacție a clienților și maximizarea rezultatelor unităților din regiunea alocată
- Soluționează și oferă suport în soluționarea reclamațiilor la nivelul regiunii, comunicând cu Directia Calitate
- Evaluează modul de implementare a programului de calitate în agențiile din regiune prin vizite de follow-up
- Inițiază propuneri de dezvoltare proiecte locale, instrumente, soluții necesare îmbunătățirii implementării, dezvoltării și menținerii sustenabilității programului de calitate a interacțiunilor cu clienții

**Oct 2016 –
prezent**

Cadru didactic asociat la Universitatea Transilvania Brașov Facultatea de Științe Economice și Administrarea Afacerilor (SEAA)

- Activități științifice și de cercetare

**Oct 2009 –
Aug 2015**

Director administrativ - BRD Groupe Societe Generale Brașov

- Conduce, coordonează, controlează și supervizează activitățile din plan financiar, contabil, resurse umane, logistică, back-office și suport transversal pentru îndeplinirea în bune condiții a obiectivelor Grupului.
- Participă la elaborarea bugetului Grupului și asigură repartizarea acestuia la nivelul fiecărei unități din cadrul Grupului;
- Coordonează activitatea de evaluare și analiză a investițiilor și proiectelor importante în scopul asigurării rentabilității acestora;
- Conduce, coordonează și asigură activitatea de control de gestiune pentru întregul Grup;
- Coordonează activitatea centrelor de profit și cost în scopul repartizării eficiente a cheltuielilor variabile la nivelul acestora;

- Supervizează și controlează activitatea logistică (informatică, imobiliară, administrativă, arhivare, securitate bancară, protecția civilă, medicina muncii) în vederea desfășurării în bune condiții a activității la nivelul întregului Grup;
- Coordonează și animă procesul de evaluare a performanței și a obiectivelor individuale la nivelul întregului Grup;
- Participă la activitățile comitetelor de exploatare și carieră din cadrul Grupului și la reuniunile organizate de către SRU și DRU;
- Asigură managementul performanței persoanelor aflate în directă sa subordine

**Oct 2008 –
Oct 2009**

Director comercial adjunct - BRD GROUPE SOCIETE GENERALE Brașov

- Împreună cu Directorul Comercial asigură conducerea, coordonarea și controlarea activității comerciale pe segmentul clienți persoane juridice - în vederea atingerii obiectivelor Grupului și ale Băncii.
- Urmărește aplicarea planului de acțiuni comerciale pe segmentul persoane juridice pentru întregul Grup, pentru atragerea de noi clienți și promovarea produselor bancare, contribuind în acest sens și la sinergia cu segmentul clienți persoane fizice;
- Participă ca membru la activitatea comitetelor de exploatare, credit și risc, recuperare credite neperformante și carieră la nivelul Grupului pentru asigurarea desfășurării în bune condiții a activității acestuia;
- Urmărește respectarea și aplicarea normelor, procedurilor și instrucțiunilor băncii în conformitate cu principiile definite în Norma de funcționare internă;
- Atrage și fidelizează un portofoliu propriu de clienți cheie pentru Grup în scopul asigurării celor mai înalte niveluri de servicii și reprezentare din partea Băncii;
- Contribuie la dezvoltarea planurilor de marketing și îmbunătățirea aspectelor tehnice ale produselor și serviciilor Băncii în scopul menținerii și creșterii cotei de piață;
- Participă la selecția personalului și asigură condițiile pentru pregătirea și dezvoltarea forței de vânzare în vederea asigurării unui înalt nivel de calitate serviciilor acordate clienților Băncii;
- Contribuie la managementul performanței persoanelor aflate în subordinea Directorului Comercial, la stabilirea și evaluarea obiectivelor individuale de performanță, la stabilirea și suportul acțiunilor de formare necesare acestora.

**Mar 2007 –
Oct 2008**

Responsabil agenție - BRD GROUPE SOCIETE GENERALE Brașov

- Conduce și coordonează activitatea Agenției în vederea atingerii obiectivelor Grupului și ale Băncii.
- Este responsabil de realizarea bugetului repartizat, în conformitate cu obiectivele strategice ale Băncii și ale Grupului;
- Elaborează și urmărește aplicarea planului de acțiuni comerciale; coordonează procesul de vânzare și promovare a produselor bancare;
- Conduce, animă, controlează și motivează echipa din cadrul Agenției pentru îndeplinirea obiectivelor și asigurarea calității demersurilor comerciale;
- Urmărește riscurile și optimizarea rentabilității (VNB și RBE) Agenției pe care o conduce;
- Stabilește și evaluează obiectivele individuale de performanță ale salariaților din subordine; sprijină acțiunile de formare necesare acestora;
- Urmărește respectarea normelor, procedurilor și instrucțiunilor băncii în cadrul Agenției;
- Urmărește buna funcționare a dispozitivului de exploatare a Agenției (resurse umane, materiale, organizare);
- Urmărește cunoașterea și aplicarea planului de continuitate a activității și de gestiune a situațiilor de criză;

**Iul 2005 –
Mar 2007**

Consilier clientela - BRD GROUPE SOCIETE GENERALE Braşov

- Dezvoltă direct relațiile comerciale cu clienții și prospectează piața clienților persoane fizice.
- Vinde produsele și serviciile băncii, urmărind îndeplinirea obiectivelor personale comerciale;
- Consiliaza clienții din portofoliu
- Urmărește creșterea rulajelor conturilor pentru clienții existenți, prin propunerea de noi produse și servicii personalizate pe tip de client
- Supraveghează riscurile și optimizează rentabilitatea relațiilor cu clienții
- Fidelizează clienții prin calitatea produselor și a serviciilor oferite
- Pregătește și analizează dosarele de credit
- Acordă credite și urmărește calitatea portofoliului de credite acordate
- Participă la acțiunile de animare comercială organizate la nivel de grup cu clienți și prospecti

**Nov 2004-
Iul 2005**

Consultant financiar - Hard Discount

- Realizarea proiectelor de investiții pentru firmele din cadrul grupului
- Întocmirea situațiilor și analizelor financiare solicitate
- Întocmirea de studii de marketing pentru identificare soluțiilor de finanțare optime
- Întocmirea dosarelor de credit
- Negocierea contractelor de credit
- Identificarea soluțiilor optime pentru finanțarea necesarului de capital curent

**Iun 2000-
Oct 2000**

AGENT PUBLICITATE - Radio Contact-trust Transilvania Express

- Negocierea și încheierea contractelor de publicitate.
- Vanzarea timpului de emisie

EDUCAȚIE

2015- in prezent

Doctorand – Universitatea Transilvania Brasov

Facultatea de Stiinte Economice si Administrarea Afacerilor
Specializarea: Marketing

2005 - 2007

Masterat - Universitatea Transilvania Brasov

Facultatea de Stiinte Economice
Specializarea: Finante- Banci

2003 - 2004

Bursa internationala de studii ERASMUS-SOCRATES

Letterkenny Institute of Technology, IRLANDA
National Diploma in Business Studies Marketing (1 sem)

2001 - 2005

Facultate - Universitatea Transilvania Brasov

Facultatea de Stiinte economice
Specializarea: Finante- Asigurari

Limba maternă Româna

Alte limbi străine	ÎNTELEGERE	VORBIRE	SCRIERE
Engleză	B2	B2	B2

TRAINING

2005	EASY-BANK – organizat de BRD Groupe Societe Generale
2007	ANALIZĂ FINANCIARĂ- organizat de MT Capital Services,
2008	OFERTA DE PRODUSE PENTRU IMM-uri- organizat de BRD Groupe Societe Generale,
2008	CUM SĂ DEVII CEL MAI BUN VÂNZĂTOR IMM- organizat de BRD GSG
2009	STARTING GETTING TO KNOW- organizat de BHFM, Paris
2009	CONTABILITATEA PENTRU INSTITUȚII BANCARE - organizat de BRD GSG
2009	COMUNICARE AVANSATA organizat de INTERACT
2010	ACADEMIA DE RESURSE UMANE - organizat de LUGERA&MAKLER
2011	MANAGERS GROW UP YOUR TALENT! – organizat de OXFORD

DETALII PERSONALE

Permis conducere categoria B

ABILITATI

Foarte bune cunoștințe operare PC: Microsoft Office, Turbo Pascal,
Abilități organizatorice
Adaptabilitate rapidă și concentrare maximă în condiții de stres
Spirit de echipă foarte bine dezvoltat
Persoana dinamică, open-minded, ambițioasă, serioasă și tenace

VOLUNTARIAT

Programul JUNIOR ACHIEVMENT (2016)
Susținere curs "Economia și succesul" la Colegiul Național "Grigore Moisil", Brașov

SEMINARII

- MANAGEMENT – organizat de BRD Groupe Societe Generale (2009)
- SECURITATE BANCARA - organizat de BRD Groupe Societe Generale (2009- 2010)
- LOGISTICA - organizat de BRD Groupe Societe Generale, October (2009-2010)
- RESURSE UMANE - organizat de BRD Groupe Societe Generale, (2010-2011)
- CONTABILITATE BANCARĂ - organizat de BRD Groupe Societe Generale (2009-2014)

CERTIFICĂRI

- CERTIFICAT ABSOLVIRE DEPARTAMENTUL PENTRU PREGATIREA PERSONALULUI DIDACTIC- UNIVERSITATEA TRANSILVANIA BRAȘOV (2005)
- SPECIALIST ÎMBUNĂTĂȚIRE PROCESE organizat de Sigma Level (2011)
- MANAGEMENT organizat de Ascendis Consulting (2011)