

INFORMAȚII PERSONALE

Georgiana Cristea

 Bucuresti, ...

 ...

 georgiana.cristea.82@gmail.com

EXPERIENȚA
PROFESIONALĂ

Octombrie 2016- Prezent

Cadru Didactic Asociat – PhD in Stiintele Comunicarii

SNSPA – Facultatea de Management

Bd. Expozitiei, nr. 30 A, sect 1, Bucuresti

- Livrarea catre studenti a cursurilor si seminariilor urmatoare: Comunicare manageriala in afaceri, Comunicarea externa a firmei, Diagnoza si comportament organizational, Guvernanță Corporativă.
- Evaluarea studentilor la finalul semestrului, luand in calcul criteriile de evaluare anuntate in Syllabus si in Fisa de disciplina.
- Efectuarea unor cercetari stiintifice si scrierea unor articole academice pentru reviste romanesti si internationale.
- Participarea la conferinte academice pe teme din aria disciplinelor pe care le predau.
- Mentinerea unei bune colaborari cu diverse companii publice si private, pentru a putea avea invitati la cursuri care sa le inlesneasca studentilor trecerea de la scoala la viata activa.

Aprilie 2017- Prezent

Managing Partner

THE TRAINERS NETWORK

Srada Aurei, nr. 5, Stefanestii de Jos

- Gestionarea bazei de clienti o companiei, stabilirea de intalniri de vanzare, identificare a nevoilor, mentinere a unei bune relatii de colaborare.
- Participarea la evenimente de business din domeniul resurselor umane, dezvoltarii personale si profesionale.
- Livrarea unor sesiuni de training pe teme precum: Comunicare eficienta in afaceri, Comunicare scrisa cu impact, Managementul echipei, Managementul sarcinilor si al timpului, Revolvarea problemelor si luarea deciziilor, Tehnici pentru prezentari de impact; Formare de formatori.
- Sustinerea sesiunilor de follow-up dupa training: intalniri 1:1 pentru a verifica asimilarea cunostintelor si utilizarea lor in activitatea zilnica, pentru a raspunde la intrebarile participantilor la cursuri, etc.

August 2015- August 2016

Manager Training & Development

ALTEX ROMANIA

Soseaua Bucuresti Nord, nr. 10, Voluntari

- Construirea si implementarea unui program de training de Inductie, dedicat angajatilor noi in organizatie, denumit: Primii pasi spre excelenta. Programul avea ca scop familiarizarea angajatilor cu istoricul organizatiei, Cultura organizationala, structura companiei, procese si proceduri interne.
- Implementarea platformei de cursuri online a Altex Romania

- Coordonarea administrativa a tuturor training-urilor de produs oferite de catre fiecare furnizor in parte.
- Coordonarea procesului de evaluare a echipelor din magazine, oferirea de suport pe partea de dezvoltare profesionala a angajatilor.
- Participarea la procesele de selectie a furnizorilor de formare pentru cursuri precum cele de engleza, cursuri de vanzari B2C, vanzari B2B, cursuri de Excel.
- Monitorizarea activitatii furnizorilor de servicii de formare: evaluarea eficientei, livrarea in timpul stabilit, in bugetul agreat si la nivelul de calitate agreat.

Noiembrie 2013- August 2015 Talent Management Consultant

VODAFONE ROMANIA

Strada Barbu Vacarescu, nr. 201, Bucuresti

- Responsabila cu procesul de Evaluare a performantei si management al talentelor in intreaga organizatie: oferirea suportului pentru manageri, sustinerea de cursuri pentru acestia, rezolvarea diverselor situatii dificile, participarea la procesul de calibrare.
- Identificarea de noi talente din exteriorul companiei si atragerea lor in organizatie; folosirea unor instrumente specific de selectie, sustinerea de centre de evaluare, interviuri de angajare,
- Ghidarea managerilor din organizatie pentru a identifica si sprijini persoanele cu talent si potential din organizatie, pentru a raspunde standardelor locale si globale.
- Am avut rolul de project manager pentru procesele de evaluare si de identificare a talentelor din intreaga organizatie.
- Participarea la procesele de selectie a furnizorilor de formare pentru cursuri de soft skills, personal development, coaching, etc.
- Monitorizarea activitatii furnizorilor de servicii de formare: evaluarea eficientei, livrarea in timpul stabilit, in bugetul agreat si la nivelul de calitate agreat.

Septembrie 2011- Noiembrie 2013 Trainer Intern

VODAFONE ROMANIA

Strada Barbu Vacarescu, nr. 201, Bucuresti

- Evaluarea nevoilor de training pentru departamentele: Financiar, Operatiuni clienti, Administrativ si Logistica si crearea unor programe de training dedicate care sa raspunda cat mai bine acestor nevoi.
- Construirea si implementarea unui program de training de Inductie, dedicat angajatilor noi in organizatie, denumit: Bine ai venit in Vodafone! Programul avea ca scop familiarizarea angajatilor cu istoricul organizatiei (global si local), Cultura organizationala, structura companiei, procese si proceduri interne.
- Construirea unui Academii de training dedicate reprezentantilor departamentului de call center pentru segmentul Business. Academia avea trei niveluri, tinand cont de gradul de senioritate al participantilor si temele abordate erau: Comunicare verbala, Comunicare Scrisa, Vanzari si negociere, Management al Timpului si al Sarcinilor.
- Crearea unui program de training dedicat managerilor de departamente, pentru a-i ajuta sa evalueze si sa interactioneze mai eficient cu oamenii din echipele pe care le conduceau.
- Sustinerea unor sesiuni de training cu tematici: Comunicare verbala, Comunicare Scrisa, Vanzari si negociere, Analiza si decizie in business, Tehnici de retentie a clientilor, Tehnici de vanzare prin telefon – Telesales,
- Crearea unor formulare de evaluare a cursantilor, precum si a examenelor finale de certificare pe anumite subiecte.
- Crearea rapoartelor privind progresele inregistrate de catre participantii la training si prezentarea acestor rapoarte lunar catre coordonatorii de departamente.

Septembrie 2009-
Septembrie 2011

Communication and Call Center Trainer

CONNECTY SERV TELECOM

Bd. Preciziei, nr 1, Bucuresti

- Evaluarea nevoilor de training, identificarea punctelor de plecare pentru fiecare agent in parte, punctele tari si punctele de dezvoltat prin intermediul programelor de training.
- Crearea programelor de training specific dedicate agentilor de Call Center; crearea materialelor, a manualelor, a exercitiilor si a testelor de evaluare si certificare de la finalul programelor de training.
- Sustinerea unor sesiuni de training pe teme precum: Comunicarea telefonica si interactiune eficienta, Atitudinea fata de interlocutor; Vanzarea prin telefon; Negocierea telefonica de succes.
- Intocmirea de rapoarte de evaluare a programelor de training: nivelul de cunostinte asimilate si utilizate in activitatea zilnica, nivelul de satisfactie, masurarea impactului si a eficientei, etc
- Derularea unor sesiuni de feedback 1:1 cu participantii in urma programelor de training pentru a verifica indeplinirea obiectivelor setate, masurile ce ar trebui luate, setarea de noi obiective pana la evaluarea urmatoare.

Octombrie 2007- Septembrie
2009

HR Consultant – Business Developer

BPI MANAGEMENT CONSULTING ROMANIA

Str. Ienăchiță Văcărescu, nr. 22b, Bucuresti

- Stabilirea de intalniri cu clientii importanti, elaborarea de oferte comerciale pentru acestia
- Coordonarea activitatii departamentului comercial
- Elaborarea si sustinerea unui training referitor la Importanta comunicarii interne, sustinut catre echipa de consultanti BPI Romania
- Derularea intalnirilor 1:1 cu angajatii disponibilizati pentru a identifica: care erau punctele lor forte, care erau competentele care le-ar fi putut servi intr-un nou job, care erau abilitatile noi pe care le-ar putea dezvolta, etc.
- Sustinerea de sesiuni de training dedicate angajatilor disponibilizati din companiile client. Tematica training-ului era Tranzitia spre un nou job, iar locatiile in care am sustinut cursuri au fost: Bucuresti, Galati, Focsani, Buzau, Iasi. Participantii invatau tehnici de elaborare a unui CV, a unei scrisori de intentie, cum sa se pregateasca pentru un interviu de angajare, cum sa caute un job, etc

Noiembrie 2006- Octombrie
2007

Dealer Assistant Coordinator Consultant – Business Developer

ORANGE ROMANIA S.A.

Bd. Lascar Catargiu, nr 53, Bucuresti

- Coordonarea unei echipe de 13 asistenti, setarea obiectivelor pentru fiecare membru al echipei si monitorizarea progresului fiecarui membru fata de obiectivele initial setate.
- Elaborarea de rapoarte de activitate referitoare la: numarul de situatii rezolvate, numarul de apeluri receptionate, pierdute; numarul de sesizari, etc
- Dezvoltarea si mentinerea unei bune relatii cu partenerii Orange Romania (dealers)
- Colaborarea cu departamente precum: vanzari directe, marketing, achizitii, logistica, activare si mailing pentru a putea rezolva situatiile reprezentantilor.

Februarie 2005- Noiembrie
2006

Dealer Assistant Coordinator Consultant – Business Developer

ORANGE ROMANIA S.A.

Bd. Lascar Catargiu, nr 53, Bucuresti

- Oferirea de asistenta partenerilor Orange Romania (dealers) in utilizarea unor programe si aplicatii specifice
- Explicarea noilor oferte si servicii catre partenerii Orange, rezolvarea situatiilor cu care acestia se confruntau, explicarea ofertelor mai eficient catre clientii finali.
- Oferirea suportului catre colegii din echipa de vanzari directe.
- Colaborarea cu departamente precum: vanzari directe, marketing, achizitii, logistica, activare si mailing pentru a putea rezolva situatiile reprezentantilor.

EDUCAȚIE ȘI FORMARE

Octombrie 2016- prezent

SNSPA – Facultatea de Comunicare si Relatii Publice

Scoala Doctorala in Stiintele Comunicarii

Tip de invatamant: Doctorat

Scoala Nationala de Studii Politice si Administrative

Tema tezei de doctorat: Rolul comunicarii manageriale in performanta echipelor virtuale

2006-2008

SNSPA – Facultatea de Comunicare si Relatii Publice

Masterat in Comunicare manageriala si Resurse Umane

Tip de invatamant: Masteral

Scoala Nationala de Studii Politice si Administrative

Tema disertatiei: Importanta comunicarii manageriale in situatii de criza

2002-2006

SNSPA – Facultatea de Comunicare si Relatii Publice

Licenta in Comunicare si Relatii Publice

Tip de invatamant: Licenta

Scoala Nationala de Studii Politice si Administrative

Tema lucrarii de licenta: Rolul training-ului in motivarea angajatilor

Februarie 2010

Vision Consulting

Formare de formatori

Obtinere certificare de Formator – autorizat CNFPA, cod COR 241205

Decembrie 2012

SNSPA – Facultatea de Comunicare si Relatii Publice

Program de dezvoltare Competente Antreprenoriale

Obtinere certificat autorizat de Ministerul Educatiei Nationale

Mai 2015

OPP LTD International UK

Program de certificare in utilizarea instrumentului MBTI

Obtinere certificat de Practician autorizat in aplicarea chestionarului MBTI

Mai 2016 SLG Thomas Romania
 Program de certificare in utilizarea instrumentului Thomas
 Obținere certificat de Practician autorizat in aplicarea chestionarului Thomas

Martie 2018 Hart Consulting Romania
 Program de certificare in utilizarea metodologiei Hogan Assessment
 Obținere certificat de Practician autorizat in aplicarea chestionarului Hogan

COMPETENTE PERSONALE

Limba(i) maternă(e) Limba romana

Alte limbi străine cunoscute

	INTELEGERE		VORBIRE		SCRIERE
	Ascultare	Citire	Participare la conversație	Discurs oral	
Limba Engleza	C2	C2	C2	C1	C2
Limba Franceza	B1	B1	B1	B2	A2

Niveluri: A1/2: Utilizator elementar - B1/2: Utilizator independent - C1/2: Utilizator experimentat

Cadrul european comun de referință pentru limbi străine

Competențe de comunicare

- Abilitatea de a vorbi in public
- Abilitatea de a adapta discursul la tipologii diferite de participanti si de a transmite informatia clar, concis si specific
- Abilitatea de sintetiza informatia esentiala si de a o transmite mai departe intr-o forma accesibila si practica

Competențe dobândite la locul de muncă

- Abilitatea de a comunica eficient cu tipologii diferite de oameni
- Abilitatea de a negocia si de a convinge interlocutorul
- Abilitatea de a vinde idei si servicii
- Abilitatea de a lucra in conditii de stres si presiune a termenelor limita
- Abilitatea de a livra mai multe proiect simultan, de a lucra pe sarcini diferite
- Abilitatea de a interactiona cu persoane de etnii diferite, cu mentalitati si modalitati de lucru diferite de cele locale.
- Abilitatea de organizare si planificare a sarcinilor si a timpului.

Competențe informatice

- Abilitatea de a organiza evenimente cu un numar mare de participanti (100-1500)
- Diploma ECDL – obtinuta in 2005
- Utilizator avansat al pachetului Microsoft Office
- Utilizator avansat: Pages, Numbers, Keynote.
- Utilizator Prezi.

Alte competențe

- Pasionata de lectura, de Coaching, de Mindfulness.

Referinte

- Se pot furniza la cerere.