



Curriculum vitae Europass

Informații personale

Nume / Prenume **Mocanu, Rares Gheorghe**
Adresă(e) Bucuresti, Romania
Telefon(oane) -
Mobil -
E-mail(uri) raresmocanu@yahoo.com;
Naționalitate(-tăți) Romana
Data nașterii 28.07.1975
Sex Masculin

Locul de muncă / PUBLICIS Group – România

Domeniul ocupațional Director / Consultant dep. Consumer Experience

Experiența profesională 30 ani

Perioada 2018 - Prezent

Funcția sau postul ocupat **Director dep. Experiență Consumator**

Activități și responsabilități principale Digital marketing si managementul experienței consumatorului
Strategii de contextualizare și dezvoltare a experienței consumatorilor în raport cu portofoliul de brand și campaniile de comunicare

Numele și adresa angajatorului Publicis Group - Romania

Tipul activității sau sectorul de activitate Marketing digital – Strategii de marketing digital; consumer experience CX; brand management si managementul portofoliului; online advertising; social media, e-mail marketing SEO/SEM and newsletter coverage

Perioada	2015 - 2018
Funcția sau postul ocupat	Marketing Director
Activități și responsabilități principale	Marketing si business management
Numele și adresa angajatorului	DOMO SA
Perioada	2012 - 2015
Funcția sau postul ocupat	On-line / Digital Marketing Director
Activități și responsabilități principale	Cresterea cifrei de afaceri si managementul portofoliului in vederea realizarii obiectivelor de business si a indicatorilor de performanta. Coordonare si managementul echipei de account/new business si digital Gestionarea si fundamentarea contactelor la nivel inalt cu portofoliul de clienti strategici ; mentinerea relațiilor pozitive cu acestia. Gestionarea si coordonarea proiectelor de consultanta online si offline Planificarea si coordonarea activitatii de marketing si analiza si cercetare Planificarea si gestionarea campaniilor de comunicare Dezvoltare si management produse agentie
Numele și adresa angajatorului	One Media Digital - One Media Group
Tipul activității sau sectorul de activitate	Comunicare Marketing - online advertising, social media, e-mail marketing SEO/SEM and newsletter coverage
Perioada	2003 – (Prezent)
Funcția sau postul ocupat	Lector Universitar Dr.
Activități și responsabilități principale	Cursuri: Brand Management; Brandul de Angajator; Comportamentul Consumatorului, Managementul Serviciilor, managementul resurselor umane, diagnoza organizationala. Elaborarea suportului de curs, activitati didactice, coordonator lucrari licienta si disertatie, coordonare sesiuni stiintifice, conferinte si activitati institutionale, participare si concepere revista stiintifica.
Numele și adresa angajatorului	Facultatea de Management , Scoala Nationala de Studii Politice si Administrative (SNSPA), Bucuresti Facultatea de Comunicare si Relatii Publice (FCRP) , Scoala Nationala de Studii Politice si Administrative (SNSPA), Bucuresti
Tipul activității sau sectorul de activitate	Invatamant Universitar
Perioada	2008 – 2012
Funcția sau postul ocupat	Manager CRM – Marketing Direct si Managementul Relatiilor cu Clientii (CRM) BNP Paribas Group
Activități și responsabilități principale	Întocmirea planului de comunicare pe întreg portofoliul de clienti (modele specifice, temporizare, obiective, etc.) Promovarea brandului, produselor, serviciilor atât pentru clienții existenți cât și potențiali. Creșterea profilul afacerii prin campanii de marketing și strategii de promovare - propunerea, crearea și implementarea de produse noi, în acord cu cererea de pe piață. Modelare și analiză baze clienți, strategii de segmentare și selecție a portofoliului de clienți, strategii de eficientizare a planului de comunicare, dezvoltare produs, politici de promovare produs, construirea și dezvoltarea relațiilor durabile, profitabile și individualizate cu clienții.
Numele și adresa angajatorului	BNP Paribas Group Str. Clucerului nr. 78-80, Sector 1, 011368 București
Tipul activității sau sectorul de activitate	Institutie Financiara

Perioada	2006 – 2008
Funcția sau postul ocupat	Senior Manager de Brand / Marca
Activități și responsabilități principale	Dezvoltarea, elaborarea și implementarea unei viziuni cu referire la portofoliul de produse al companiei, strategii de dezvoltare a portofoliului de produse astfel încât să se atingă obiectivele de business. Coordonarea echipelor de brand dezvoltare produs +12 (membri)
Numele și adresa angajatorului	Romtelecom SA Bucuresti
Tipul activității sau sectorul de activitate	Telecomunicatii
Perioada	2004 – 2006
Funcția sau postul ocupat	Manager Vânzări Conturi Speciale
Activități și responsabilități principale	Vânzarea de soluții specifice de comunicații integrate – personalizate pentru a răspunde diverselor nevoi de afaceri. Cresterea valorii portofoliului prin actiuni specifice de cross & up selling, loializare si eficientizare. Managementul a peste 500 de clienti / conturi mari cu plati totale de peste 200.000 € / client
Numele și adresa angajatorului	Romtelecom SA Bucuresti
Tipul activității sau sectorul de activitate	Telecomunicatii
Perioada	2001 – 2004
Funcția sau postul ocupat	Manager Dep. Prevenția Fraudei si Risc Management
Activități și responsabilități principale	Monitorizarea, verificarea modului de utilizare a rețelei – comportament consum Alocarea de pachete speciale în concordanță cu nevoile clientului si obiectivele de business. Aplicarea algoritmilor de risc și gestionarea bazei de date – portofoliu clienti Coordonare echipa departament
Numele și adresa angajatorului	Telemobil SA - ZAPP Mobile
Tipul activității sau sectorul de activitate	Telecomunicatii
Perioada	1997 – 2001
Funcția sau postul ocupat	Consultant Clienti Conturi Speciale
Activități și responsabilități principale	Dezvoltarea programelor de relații cu clienții – suport, monitorizare, consultanță, clienți mari și conturi speciale.
Numele și adresa angajatorului	Mobifon SA Vodafone Bucuresti
Tipul activității sau sectorul de activitate	Telecomunicatii
Perioada	1993 – 1997
Funcția sau postul ocupat	Agent Operational Principal Supervizor– Activitati Aeroportuare
Activități și responsabilități principale	Supervizor activitati Check-in, Handling and Ticketing
Numele și adresa angajatorului	Lufthansa - Otopeni
Tipul activității sau sectorul de activitate	Servicii Transport Aeroportuare

Altele

Perioada	2011 - 2013
Funcția sau postul ocupat	Expert consultant în strategii de marketing si campanii de publicitate
Activități și responsabilități principale	Expert consultant în strategii de marketing si campanii de publicitate; expert formator si coordonator activitati didactice „ E.H.R. - Antreprenoriat pentru resurse umane ” http://www.ehr-antreprenoriat.ro/ Expert consultant în strategii de marketing si campanii de publicitate “ Stilul de invatare si temperamentul scolarii - instrumente pentru o educatie creativa ” http://www.temperamentscolar.ro/ Elaborarea strategiei și a planului de comunicare / promovare proiect campanie media integrate – (propunere activității promovare și elaborarea unui timing al activităților de promovare asociate secvențelor de informare a publicului dorit și participant, discutarea și implementare principalelor acțiuni stabilite în funcție de etapele proiectului) formularea, editarea și prezentarea campaniei mass-media / recomandări în funcție de target-ul vizat Stabilirea criteriilor de selecție a mediilor de promovare în funcție de principalele grupuri din cadrul proiectului Organizare conferințe reprezentanți presă și participanți work-shopuri Elaborare raporte monitorizare media – discutarea concluziilor activităților desfășurate în cadrul proiectu și stabilirea viitoarelor acțiuni
Numele și adresa angajatorului	Scoala Nationala de Studii Politice si Administrative , Bucuresti; Fondul Social European 2007 – 2013 prin Programul Operational Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane (POSDRU)
Parteneri	Federatia „Junior Chamber International România”; D&D Research; Asociația națională a editorilor și autorilor de teste psihologice și educaționale; Institutul de Științe ale Educației.
Tipul activității sau sectorul de activitate	Fondul Social European 2007 – 2013 Proiect POSDRU/92/3.1/S/53763 – Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane, 2007 – 2013 Proiect POSDRU/87/1.3/S/61341 – Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane, 2007 – 2013

Educație și formare

Perioada	2008 - 2013
Calificarea / diploma obținută	Doctor in Sociologie
Disciplinele principale studiate / competențe profesionale dobândite	Sociologie; Științele Comunicării; Mass-media
Numele și tipul instituției de învățământ / furnizorului de formare	Facultatea de Sociologie si Asistenta Sociala Universitatea Bucuresti
Nivelul în clasificarea națională sau internațională	Phd.
Perioada	2006 – 2007
Calificarea / diploma obținută	Master Studii Aprofundate – Sociologie Opinie Publica si Mass-Media / Crima Organizata Criminalitate Transfrontaliera ; Lucrearea „ <i>Fenomenul Traficului de Carne Vie – Campanii de Informare si Avertizare Interne si Internationale</i> ” Bucuresti 2007
Disciplinele principale studiate / competențe profesionale dobândite	Sociologie; Opinie Publica si Mass Media; Metode si Tehnici de Comunicare; Metode si Tehnici de Cercetare; Comunicare televizuala; Audiente, publicuri si receptare media; Semiotica aplicata si publicitate, etc.
Numele și tipul instituției de învățământ / furnizorului de formare	Facultatea de Sociologie si Asistenta Sociala Universitatea Bucuresti
Nivelul în clasificarea națională sau internațională	MA

Perioada 2007 - 2008
 Calificarea / diploma obținută Specialist Marketing si Comunicare – Studii aprofundate in Marketing
 Disciplinele principale studiate / competențe profesionale dobândite Marketing, Economie, Cercetari Piata, Comportament Consum, Adverising, Brand Management, etc.
 Numele și tipul instituției de învățământ / furnizorului de formare International Advertising Association Romania
 Nivelul în clasificarea națională sau internațională BA - acreditat de catre IAA World Educational Programs si CNFPA Romania. recunoscut de Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale și Ministerul Educației Cercetării Inovării Tineretului și Sportului.

Perioada 1994 - 1998
 Calificarea / diploma obținută Licentiat in Pshologie si Sociologie
 Disciplinele principale studiate / competențe profesionale dobândite Psihologie Generala, Psihologia Muncii, Psihodiagnostic, Psihologie Clinica, Sociologia Opiniei Publice si Mass-media, Sociologia Deviantiei, Metode si Tehnici de Cercetare, Psihologia Reclamei, etc.
 Numele și tipul instituției de învățământ / furnizorului de formare Facultatea de Psihologie – Sociologie Universitatea Spiru Haret Bucuresti
 Nivelul în clasificarea națională sau internațională

Aptitudini și competențe personale

Limba(i) maternă(e)

Romana

Limba(i) străină(e) cunoscută(e)

Autoevaluare

Nivel european ()*

Limba Engleza

Limba Franceza

Înțelegere		Vorbire		Scriere
Ascultare		Citire		Participare la conversație
Discurs oral		Discurs scris		Exprimare scrisă
C2	C2	C2	C2	C2
B2	B1	B2	B1	B1

(*) [Nivelul Cadrului European Comun de Referință Pentru Limbi Străine](#)

Competențe și abilități sociale	<p>Manager cu experienta – de peste 20 ani activ in domeniul telecom, bancar, retail, servicii si comunicare, capabil sa coordoneze echipele de planificare, dezvoltare produse, vanzari, servicii client, productie, ceretare.</p> <p>Implicat si pasionat de strategii de dezvoltarea a businessului (managementul portofoliului de branduri si produse, integrarea si managementul serviciilor, marketing si managementul portofoliului de clienti), capabil sa implementeze/dezvolte proiecte noi pornind de la stadiul de idee - proiectare si punerea in productie, dezvoltare de business si produse noi. Capabil sa dezvolte o echipa puternica sa elaboreze si sa imbunatateasca un plan strategic de dezvoltare impreuna cu echipele sau stakeholderii implicati. Implementarea si dezvoltarea strategiilor de marketing pentru lansarea si dezvoltarea produselor cheie ale companiei in concordanta cu gradul de dezvoltare al pietei autohtone, administrarea bugetelor. Dezvoltarea market share-ului produselor companiei la nivelul de lider de piata.</p> <p>Coordonarea campaniilor de comunicare - Elaborarea strategiei de comunicare mass media precum și coordonarea activitatilor de raportare</p> <p>Organizarea si coordonarea de activitati de predare (peste 13 ani de experienta de predare in invatamantul superior), dezvoltarea si prezentarea de cursuri, capacitatea de a concepe si sustine cursuri de nivel universitar si postuniversitar, facilitatea de a comunica cu audiente numeroase, capacitatea de a intelege si empatiza cu consumatorii, grad ridicat de structurare a ideilor, abilitati de management si coaching.</p> <p>A condus si instruit echipe de vanzari de peste 25 persoane cu rezultate remarcabile (premiul pentru cel mai „integrat” KA. Manager Romtelecom 2006 - Biz)</p>
Competențe și aptitudini organizatorice	<p>Dezvoltarea si implementarea de traininguri specializate pe managementul produsului, vanzari, comportamentul si psihologia consumatorului, managementul relatiilor cu clientii, brandul de anagajator, diagnoza organizationala.</p> <p>Experienta bogata in participarea la targuri si evenimente internationale si organizarea in cadrul acestora de intalniri cu scopul de eficientizare si dezvoltare a business-ului.</p> <p>Organizarea si coordonarea de proiecte de cercetare calitativa si cantitativa.</p> <p>Coordonarea proiectelor de transfer de portofoliu si implementarea de proiecte si solutii pentru cresterea nivelului de loializare si satisfactie al clientilor in multiple multinationale din primul esalon cu rezultate remarcabile in cresterea profitului.</p> <p>Dezvoltarea si iplementarea de campanii de marketing – comunicare si strategie business.</p>
Competențe și aptitudini tehnice	<p>Competente de proiect si product management, elaborarea strategiilor de comunicare si dezvoltare produse pentru portofolii de peste 900.000 clienti.</p> <p>Experienta multinationala a dus la dobindirea calitatilor specifice de leadership si management precum si a abilitatilor necesare obtinerii de rezultate si satisfacerii nevoilor clientilor interni si externi</p> <p>Domenii de expertiza: psihologie, sociologie, marketing & digital marketing, product & brand management, planificare strategica, campanii integrate de comunicare si relatii publice, logistica & distributie, (customer relationship management - CRM, forecast & demand management, proiect management, product development). In ultimii opt ani am dezvoltat si implementat multiple prioecte de optimizare a portofoliului de clienti si produse, sisteme operationale si infrastructura (managementul serviciilor de telecomunicati pentru un portofoliu de peste 600 de firme mari din Romania - reorganizarea procesului operational in vederea optimizarii costurilor logistice si cresterea eficientei proceselor operationale.</p> <p>Studii aprofundate in domeniul psihologiei, sociologiei in special pe linia psihologiei si comportamentului consumatorului, opinie publica, mass-media si HR</p> <p>Recrutare si selectie de personal, evaluare a personalului, analiza muncii si alte probleme subsecvente de evaluare a structurilor organizationale.</p> <p>Dezvoltare produs / brand. Responsabil pentru proiectarea si implementarea cu succes a mai multor modele de promovare (atat in domeniul telecomunicatiilor, cat si in domeniul financiar banking), prin lansarea cu succes a unor produse inovatoare pe piata romaneasca si coordonarea mai multor echipe de peste 25 angajati (sales manageri, product manageri, specialisti IT, ofiteri relatii clienti). Ca manager al mai multor echipe complexe de marketer-i, am acoperit functiuni precum dezvoltare strategii de comunicare brand, dezvoltare / implementare campanii de comunicare integrata (360°), campanii comunicare interna, organizare de traininguri si evenimente, am creat si a implementat proceduri si sisteme de operare si raportare eficiente, combinand diverse modele utilizate in medii diferite.</p>

	<p>Am condus echipe de vanzari, manageri de produs si marketing (5 – 25 de oameni), realizand impreuna cu acestea peste 2 milioane de euro cifra de afaceri/an. Alte activitati au constat in estimarea si indeplinirea principalilor KPI si de P&L ai business-ului, coordonarea echipelor de vanzari, dezvoltare retea, resurse umane, negocierea contractelor cu partenerii de business, prestatorii de servicii, etc.</p> <p>Mediul multicultural local si international in care mi-am desfasurat activitatea mi-au asigurat o foarte buna intelegere a tendintelor generale de dezvoltare a pietei, a comportamentului consumatorului, precum si o viziune strategica asupra oportunitatilor de extindere pe segmente noi. Fiind expus permanent unor medii puternic concurențiale si unor culturi organizationale bazate pe performanta, am dobandit si dezvoltat abilitati solide de leadership si management bazat pe obiective clare.</p>
Competențe și aptitudini de utilizare a calculatorului	Windows 7 și utilitarele uzuale de birou (Microsoft Office: Word, Excel, Access, PowerPoint, Microsoft Project, Visio, SPSS, etc); cunostinte intermediare de de UNIX, SQL și SAS Utilitati grafice: Corel Pachet, Adobe pachet.
Competențe și aptitudini artistice	Atestat copetente artistice Instrumente de Percutie – Scoala Populara de Arte.
Alte competențe și aptitudini	Training Instructor arte marțiale – detinator centura neagra 1DAN stilul Wado Ryu – participant la multiple concursuri din tara si strainatate.
Permis(e) de conducere	Categoria B
Informații suplimentare	Multiple colaborari cu agenții de publicitate si companii de cercetare de pe mai multe proiecte - campanii de comunicare pentru B2B (business to business) B2C (business to customer) Cursuri de specializare – product management, project management Membru APIO Asociatia Romana de Psihologie Industriala si Organizaționala și de lucru Membru al departamentului de Opinie Publica si Mass-media la Institutul de Sociologie, București (implicat într-un studiu sociologic major al campaniei electorale 1996)
Publicații	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mocanu, R.G., & Zbucea, A. (2014). Adding value to customers and developing brands through electronic newsletters. <i>Management and Economic Review</i>, 16(2), 335-339. 2. Mocanu, R.G. (2014). Brand image as a function of self-image and self-brand connection. <i>Management Dynamics in the Knowledge Economy</i>, 1 (3), 387-408. 3. Mocanu, R.G. (2014). Marketing professionals: a managerial perspective, <i>International Academic Conference Strategica. Management, Finance, and Ethics</i>, Brătianu, C., Zbucea, A., Pînzaru, F. și Vătămănescu, E.M. (Eds.), București: Tritonic, 662 – 678. (ISI Proceedings) 4. Mocanu, R.G., & Mihalcea A.D., (2014). Generation Y as a Target for Banking Communication, <i>International Academic Conference Strategica. Management, Finance, and Ethics</i>, Brătianu, C., Zbucea, A., Pînzaru, F. și Vătămănescu, E.M. (Eds.), București: Tritonic, 97 – 116. (ISI Proceedings) 5. Mocanu, R.G., (2014) Integrating Employer Brand with the Corporate Brand, <i>Management Dynamics in the Knowledge Economy</i>, 21 (1), (ISSN 2286-2668) 6. Mocanu, R.G., & Zbucea, A. (2016). Are Managers Fighting Their Marketers?. <i>Journal Studia Universitatis Babes-Bolyai Negotia</i>, 4(1), 141-152. 7. Mocanu, R.G. (2016). Destination Branding Through Experience and Authenticity. <i>Journal of Tourism Challenges and Trends</i>, 13(2/3), 149-166. 8. Mocanu, R.G. (2016). Chasing Experience. How Augmented Reality Reshaped the Consumer Behaviour and Brand Interaction. <i>STRATEGICA. Opportunities and Risks in the Contemporary Business Environment</i>, 317-323. București: Tritonic. (ISI Proceedings) 9. Mocanu, R.G., Savulescu, R. (2016). User Experience and Emotional Design in Mobile Applications and Social Media. <i>Scientific Methods in Academic Research and Teaching</i>. SMART International Scientific Conference (pp.173-180) Timisoara. ISBN: 978-606-749-241-5. 10. Mocanu, R.G. (2017). Developing Trust in a Retail Brand Website. <i>Entrepreneurs. Entrepreneurship: Challenges and Opportunities in the 21st Century</i> International Scientific Conference (pp.263-270) București: Tritonic. ISBN: 978-606-749-241-5. (ISI Proceedings)

11. Mocanu, R.G., Mitan, A. (2018). Building Brand Equity Through User Experience Design. *Challenging the Status Quo in Management and Economics* 1, 743-756. (ISI Proceedings)
12. Mocanu, R.G. (2019). New way marketing vs. Old way marketing in customer experience era. *STRATEGICA. Upscaling Digital Transformation in Business and Economics*. București. (ISI Proceedings)
13. Mocanu, R.G. (2020). The Expanding Role of Customer Knowledge Management and Brand Experience during the Pandemic Crisis. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 8 (4), 357-369. ISSN 2392-8042 (online)
14. Vidu, C., Zbughea, A., Mocanu, R., Pinzaru, F., (2020). Artificial Intelligence and the Ethical Use of Knowledge. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 8 (4), 357-369. ISSN 2392-8042 (online)
15. Brătianu, C., Stănescu, D.F., Mocanu, R.G. (2021). Exploring the Knowledge Management Impact on Business Education, *Sustainability*, 13 (4), WOS:000624827700001, eISSN: 2071-1050.
16. Mocanu, R. (2020). The Expanding Role of Customer Knowledge Management and Brand Experience during the Pandemic Crisis. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, College of Management, National University of Political Studies and Public Administration, vol. 8(4), pages 357-369, December.
17. Bratianu, C, Stanescu, D.F., Mocanu, R., & Bejinaru, R. (2021). Serial Multiple Mediation of the Impact of Customer Knowledge Management on Sustainable Product Innovation by Innovative Work Behavior. *Sustainability* 13, no. 22: 12927. <https://doi.org/10.3390/su132212927>
18. Bratianu, C, Stanescu, D.F., Mocanu, R. (2021). The mediation role of knowledge management between academic management and business education. *Proceedings of the International Conference on Business Excellence*. 15. 102-112. 10.2478/picbe-2021-0010.
19. Zbucea, A., Ivan, L., & Mocanu, R. (2021). Ageing and responsible consumption. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 9(4), 499–512. Retrieved from <https://www.managementdynamics.ro/index.php/journal/article/view/439>
20. Bratianu, C., Stănescu, D.F. & Mocanu, R. (2023). The mediating role of customer knowledge management on the innovative work behavior and product innovation relationship. *Kybernetes*, Vol. 52 No. 11, pp. 5353-5384. <https://doi.org/10.1108/K-09-2021-0818>
21. Bratianu, C., Mocanu, R., Stanescu, D.F., & Bejinaru., R. (2023). The Impact of Knowledge Hiding on Entrepreneurial Orientation: The Mediating Role of Factual Autonomy. *Sustainability* 15, no. 17: 13057. <https://doi.org/10.3390/su151713057>
22. Bratianu, C., & Mocanu, R. (2023). Managementul cunostintelor: interpretari si perspective. In A. Zbucea, F. Pinzaru, & B. Hrib (Eds.), *Economie si cultura* (pp. 189-208). Editura Triton.
23. Vidu, C., Zbucea, A., Mocanu, R., & Pinzaru, F. (2020). Artificial intelligence and the ethical use of knowledge. In C. Bratianu, A. Zbucea, F. Anghel, & B. Hrib (Eds.), *Proceedings of the 8th Edition of the International Academic Conference Strategica 2020, 15-16 October 2020, SNSPA, Bucharest* (pp. 773-784).
24. Bratianu, C., Stanescu, D. F., & Mocanu, R. (2021). The mediation role of knowledge management between academic management and business education. In *Proceedings of the International Conference on Business Excellence, 18-19 March 2021, ASE Bucharest* (pp. 102-112). <https://doi.org/10.2478/picbe-2021-0010>
25. Mocanu, R. (2021). The role of customer knowledge management in customer experience performance. In *Proceedings of the International Academic Conference Strategica, 21-22 October 2021, SNSPA, Bucharest*