



Curriculum vitae Europass

Informații personale

Nume / Prenume

Adresă(e)

Telefon(oane)

E-mail(uri)

Naționalitate

Data nașterii

Sex

URICARU LACRIMIOARA DAFINA

Romana

Feminin

Locul de muncă/ Domeniul Activități
și responsabilități principale
ocupational

**ECONOMIST IN ECONOMIE GENERALA
SC ADI-COM-SOFT SRL(17.01.2017-prezent)**

Rezolvarea in cel mai scurt timp posibil a oricaror probleme aparute la clientii in utilizarea programelor informatice de Impozite si Taxe Locale, Registratura, Registrul Agricol ale Angajatorului ,destinate institutiilor publice. Cresterea permanenta a numarului de clienti care utilizeaza programele informatice ale Angajatorului in teritotiu in care isi desfasoara activitatea. Prestarea serviciilor de instruire si reinstruire a clientilor ori de cate ori este nevoie pentru cunoasterea de catre acestia a performantelor si functionalitatilor programelor Angajatorului. Acordarea serviciilor de asistenta tehnica si service la clienti pentru utilizarea in cele mai bune conditii. Prestarea tuturor serviciilor, de calitate, cu maxima constiinciozitate, seriozitate ,promptitudine si profesionalism pentru prevenirea si evitarea oricaror nemulțumiri ale clientilor Angajatorului. Gestioneaza in prezent 42 de primarii.

Experiența profesională

Perioada

Funcția sau postul ocupat

Activități și responsabilități principale

BANCI- 10 ANI

03.12.2007-03.01.2017

MANAGER RELATII CLIENTI RETAIL

Initierea, intretinerea si dezvoltarea relatiei cu clientii retail sub aspectul activitatii de vanzare combinata a tuturor produselor si serviciilor bancii din sfera retail;
Colectarea documentatiei, propunerea spre analiza si aprobare, editarea contractelor de credit si garantii, inclusiv a contractelor de ipoteca imobiliara, semnarea contractelor cu clientii precum si monitorizarea creditelor retail;
Vanzarea produselor si serviciilor retail catre clienti persoane fizice in conditii de profitabilitate pentru banca;
Identificarea de noi clienti persoane fizice prin sustinerea de prezentari la angajatii institutiilor publice si a societatilor comerciale.
Vanzarea unor produse de retail clientilor persoane fizice existente in baza de date a bancii (cross-selling si up-selling);
Vanzarea incrucisata a unor produse non - bancare (asigurari, leasinguri).

Verificarea numerarului din caserie
Supervizarea operatiunilor si a alimentarii bancomatului
Gestionarea problemelor administrative (chirie, servicii de curatenie, paza, mentenanta,

Numele și adresa angajatorului
Tipul activității sau sectorul de activitate

Educație și formare

Perioada
Calificarea / diploma obținută
Disciplinele principale studiate /
competențe profesionale dobândite
Numele și tipul instituției de învățământ
/ furnizorului de formare

Nivelul în clasificarea națională sau
internațională

Limba(i) maternă(e)

Limba(i) străină(e) cunoscută(e)

Autoevaluare
Nivel european (*)

Limba

Limba

Competențe și aptitudini de utilizare
a calculatorului

Treaininguri

Permis(e) de conducere

Informații suplimentare

BANCA TRANSILVANIA

MASTER - UNIVERSITATEA AUREL VLAICU ARAD

2010-2012

**BUGET PUBLIC,PIETE FINANCIARE SI BANCII
FINANTE-BANCI**

FACULTATEA DE STIINTE ECONOMICE AUREL VLAICU ARAD

**DIPLOMA DE LICENTA
LICEUL TEORETIC VASILE GOLDIS-PROFIL ECONOMIC**

ROMANA

ENGLEZA

Înțelegere				Vorbire		Scriere
Ascultare		Citire		Participare la conversație	Discurs oral	Exprimare scrisă
	MEDIU		MEDIU	MEDIU	MEDIU	MEDIU
	MEDIU		MEDIU	MEDIU	MEDIU	MEDIU

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

OPERARE PC-NIVEL AVANSAT

Comunicare si atitudine in relatia cu clientii
Imbunatatirea abilitatilor de comunicare
Schimbarea atitudinii in relatia cu clientii si aducerea acestora la un nivel de excelenta
Dezvoltarea abilitatilor de comunicare si relationare cu clientii in scopul scaderii reclamatilor si
cresterii gradului de satisfactie al clientilor.
Tehnici de vanzare

CATEGORIA B

**Certificat de absolvire al institutului de studii financiare,calificare a
intermediarilor in asigurari persoane fizice IMA**