

CURRICULUM VITAE

Elena Călin

1. Nume	ELENA CĂLIN
2. Data nașterii	
3. Țara/ Rezidența	România
4. Email	
5. Telefon	

6. Educație:

Instituția/Furnizorul de educație:	PwC Academy
Data:	mai, 2021
Certificate sau Diplome obținute:	Certified Lean Six Sigma White Belt

Instituția/Furnizorul de educație:	Up! Your Service Singapore
Data:	02/2016 – 02/2016
Certificate sau Diplome obținute:	Consultant certificat pentru procese de transformare organizațională (Service Culture Indicator), Master Trainer pentru România

Instituția/Furnizorul de educație:	BMW Academy Munchen
Data:	02/2015 – 03/2015
Certificate sau Diplome obținute:	Consultant certificat pentru procesul de transformare BMW – Programul Premium Retail Experience

Instituția/Furnizorul de educație:	Metasysteme Coaching, Alain Cardon
Data:	07/2010 – 03/2016
Certificate sau Diplome obținute:	Competențe avansate de coaching, subiecte principale: diagnosticarea echipei, managementul riscului, procesul delegativ, procesul de inovare

Instituția/Furnizorul de educație:	Coaching Institute - Romania
Data:	09/2007 – 03/2009
Certificate sau Diplome obținute:	Coach practicant

Instituția/Furnizorul de educație:	Erudio - Romania
Data:	03/2007 – 09/2007
Certificate sau Diplome obținute:	Diplomă Postuniversitară în Leadership Creativ

Instituția/Furnizorul de educație:	Human Synergistics International®
Data:	09/2005 – 07/2006
Certificate sau Diplome obținute:	Consultant Certificat în Transformare Cultura Organizațională, Instrumente avansate

Instituția/Furnizorul de educație:	LIFO® International Timișoara
Data:	09/2003 – 02/2004
Certificate sau Diplome obținute:	Consultant Certificat LIFO® (Instrumente de auto-evaluare și dezvoltare personală)

Instituția/Furnizorul de educație:	Academia de Studii Economice
Data:	09/2000 – 07/2002
Certificate sau Diplome obținute:	MBC- Master of Business Counsellor (Master în consultanță de afaceri)

Instituția/Furnizorul de educație:	Facultatea de Științe Economice, Universitatea din Craiova
Date:	09/1991 – 07/1996
Certificate sau Diplome obținute:	Diplomă universitară în Economie Generală

7. Poziții / funcții ocupate:

Perioada	Organizația angajatoare și poziția ocupată	Țara	Rezumatul activităților desfășurate relevante
Mai 2002- prezent	<p>Organizația angajatoare Customer Focus Romania reprezentant Uplifting Service Singapore</p> <p>Titlul/poziția: Administrator/Director Executiv/ Expert în cultura serviciilor/ Master Trainer</p>	București, România	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proiecte de formare și programe de facilitare în următoarele domenii: leadership, managementul schimbării, eficiență personală, comunicare organizațională și interpersonală, lucru în echipă, procese decizionale, management de proiect, dezvoltare personală, formarea formatorilor, îmbunătățirea serviciilor pentru clienți, excelență operațională ▪ Proiecte de diagnoză și transformare organizațională: diagnoză cultură de organizație (metoda Human Synergistics International și metoda Service Culture Indicator) interpretarea rezultatelor, facilitarea atelierelor de Leadership Alignment, asistarea și susținerea echipelor de conducere în transformarea culturii de organizație, măsurarea rezultatelor ▪ Proiecte de îmbunătățirea serviciilor pentru clienți: organizarea și desfășurarea de sondaje privind serviciile pentru clienți, facilitarea atelierelor de lucru pentru proiecte strategice, training și coaching pentru îmbunătățirea relațiilor cu clienții, design de proiecte pentru îmbunătățirea experienței clienților ▪ Proiecte de consultanță în domeniul resurselor umane: activități de recrutare și selecție pentru echipe de conducere, programe de management al talentelor, centre de evaluare, planuri de dezvoltare personală, evaluare 360 de grade, strategii de retenție a angajaților, proceduri de resurse umane (recrutare, instruire inițială, concediere, retenție, dezvoltare în carieră, beneficii pentru angajați) ▪ Proiecte de coaching sistemic: coaching individual, coaching de echipă, coaching pentru echipe de conducere

2012-2017 (proiect pe termen lung, intermitent)	Frankfurt School of Finance & Management Titlul/poziția: Trainer Leadership for results/Customer Centric Leadership pentru participanții în programul Micro & SME Banking Summer Academy	Frankfurt, Germania	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizarea programei de curs, elaborarea materialelor de instruire și furnizarea de instruire pentru leadership „Leadership orientat către rezultate/Leadership orientat către client/Leadership pentru liderii noi” pentru grupuri multiculturale de directori din instituții de micro-finanțare.
9/2014 – 2016 (proiect pe termen lung)	Frankfurt School of Finance & Management DEG Lovcen Banka Titlul/poziția: Expert resurse umane Am fost contractată de Frankfurt School of Finance & Management și am lucrat într-o echipă internațională de consultanți care a pregătit procesul de transformare al unui Institut de micro-finanțare în bancă.	Podgorica, Muntenegru	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizarea și facilitarea ședințelor de strategie, evaluarea instituțională cu accent pe politicile și procedurile existente în domeniul resurselor umane, cartografierea principalelor concluzii și definirea axelor prioritare în domeniul dezvoltării și gestionării resurselor umane ▪ Sprijin în recrutarea continuă a posturilor vacante sau nou create, asistență în dezvoltarea politicilor și procedurilor de recrutare ▪ Asistență în dezvoltarea unei strategii de gestionare a resurselor umane pe termen lung care ajută instituția în conversia sa durabilă într-o bancă și în angajarea și menținerea unui personal satisfăcut ▪ Sprijin în elaborarea fișelor de post și a profilurilor pentru toate posturile cheie care vor fi atribuite, cuprinzând calificări profesionale, experiență profesională și personalitate. ▪ Sprijin pentru Lovcen Bank în a deveni un angajator de încredere pe piața de muncă în domeniul bancar din Muntenegru ▪ Stabilirea schemei de măsurare a performanței și a structurii stimulentei, în conformitate cu obiectivele generale și strategia de creștere a Băncii Lovcen, inclusiv dezvoltarea indicatorilor cheie de performanță cantitativi și calitativi pentru management, personal operațional și personal neoperațional ▪ Susținerea Lovcen Bank în stabilirea unei strategii de instruire pentru toate liniile de afaceri existente și nou dezvoltate ▪ Dezvoltarea materialelor de instruire pentru toate liniile de afaceri, conceperea de materiale și formarea trainerilor ▪ Moderarea atelierului strategic pentru definirea viziunii, misiunii, valorilor și obiectivelor strategice pentru loializarea clienților ale Lovcen Bank

3/2014– 2017 (proiect pe termen lung)	<p>BMW Romania/BMW Europe</p> <p>Titlul/poziția:</p> <p>Consultant de transformare,</p> <p>Expert în strategii de loializare a clienților (Customer Treatment Consultant)</p> <p>Expert în managementul performanței în vânzarea automobilelor noi și rulate</p> <p>Am fost pregătită de BMW Academy Germania pentru rolul de Dealer Rollout Consultant</p>	<p>Germania (Munich)</p> <p>România (București, Timișoara, Iași, Cluj, Sibiu, Târgu Mureș, Brăila, Oradea)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistența dealerilor BMW din România (antreprenori independenți) în transformarea culturii serviciilor și îmbunătățirea managementului performanței ▪ Procedura de verificare a eficienței organizaționale cu accent pe managementul performanței în vânzarea de automobile ▪ Pregătire și coaching în managementul performanței în vânzarea de automobile ▪ Instruire și coaching în standardele BMW EPoS (Enhanced Point of Sales) ▪ Instruire și coaching în programele de loializare a clienților ▪ Consultanță și ghidare pentru noul rol de Product Genius ▪ Instruirea dealerilor (antreprenori pentru creșterea rezultatelor organizaționale:- cifră de afaceri, profitabilitate)
01/2004 – 10/2004 (proiect pe termen lung)	<p>International Development Ireland (Phare RO 108.01.01.01.01)</p> <p>Proiect dezvoltat pentru Ministerul Integrării Europene</p> <p>Titlul/poziția:</p> <p>Expert local resurse umane</p>	București, România	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pregătirea procedurilor de resurse umane pentru Ministerul Integrării Europene ▪ Pregătirea echipelor de conducere pentru a-și conduce organizațiile către acreditarea EDIS (Proiect de coordonare generală, politică, programare și descentralizare, etapa EDIS 2). Intervenția s-a concentrat puternic pe îmbunătățirea politicilor și practicilor de gestionare a resurselor umane pentru agențiile de dezvoltare regională (ADR). ▪ Pregătirea planurilor de dezvoltare personală pentru 60 de angajați ai Ministerului Integrării Europene ▪ Intervenția a inclus proceduri de instruire, management de proiect, evaluare a nevoilor, coaching și consultanță
1998 -2001	<p>Organizația angajatoare: Nationale Nederlanden Romania</p> <p>Titlul/pozitia:</p> <p>Consultant</p> <p>Unit Manager</p> <p>Trainer de produs</p> <p>Ambasador marketing</p> <p>Filiala Dolj, Filiala Mehedinți</p>	Craiova, Drobeta-Turnu Severin, România	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integrarea procedurilor și politicilor companiei în operațiunile de afaceri. ▪ Monitorizarea și examinarea activităților proiectului și asigurarea finalizării acestuia în termenul și bugetul programat. ▪ Gestionarea activităților de afaceri cu focus pe creșterea financiară și strategică a organizației. ▪ Crearea de noi strategii de marketing și monitorizarea măsurilor de evaluare și control. ▪ Construirea de relații puternice cu clienții pentru a menține o creștere bună a veniturilor.

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crearea un mediu de lucru armonios, instruirea și sprijinirea personalului și motivarea membrilor echipei să acționeze eficient. ▪ Coordonarea cu echipa de marketing de la nivel Național pentru elaborarea și implementarea planurilor operaționale pentru lansările de produse noi ▪ Îndeplinirea cerințelor impuse de sediul central și asigurarea implementării la nivel local
1997 - 1998	Organizația angajatoare: Lemcor Craiova Titlul/pozitia: Specialist Marketing	Craiova, România	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborarea strategiei de marketing pentru piețele interne și externe ▪ Verificarea calității produselor ▪ Redactarea contractelor de vânzare-cumpărare ▪ Elaborarea campaniilor de produs ▪ Supravegherea acțiunilor concurenței ▪ Alcătuirea bugetului de marketing ▪ Organizarea evenimentelor ▪ Stabilirea standardelor de calitate produs și livrare ▪ Asigurarea relației cu clientul după încheierea procesului de vânzare
1996- 1998	Organizația angajatoare: Lamda Distribution Titlul/poziția: Area Sales Manager Oltenia	Craiova, Drobeta-Turnu Severin, Târgu Jiu, Râmnicu Vâlcea, Slatina, România	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Încheierea contractelor de vânzare-cumpărare cu distribuitorii din regiunea Oltenia ▪ Urmărirea vânzărilor și încasărilor

8. Competențe lingvistice: (Note de la 1 la 5, 5 fiind cea mai mare)

Limba	Citit	Vorbit	Scris
Engleză	5	4	5
Franceză	4	3	3
Italiană	4	3	3

9. Competențe profesionale în dezvoltare organizațională și managementul resurselor umane:

- Managementul resurselor umane

- Coordonarea și ghidarea proceselor de transformare și restructurare organizațională și redesenarea fluxurilor/proceselor de lucru pentru a asigura calitatea serviciilor pentru clienți
- Elaborarea strategiilor de recrutare, coordonarea și ghidarea proceselor de evaluare și dezvoltare a angajaților pentru îndeplinirea obiectivelor companiei
- Excelente abilități de a formula și pune în practică îmbunătățirea programelor de formare profesională
- Excelente abilități pentru design, pregătire și facilitarea programelor de învățare pentru manageri

10. Competențe de management

- Excelente abilități organizatorice și manageriale
- Viziune și gândire strategică, inițiativă, analiză critică orientată spre îmbunătățire continuă și atingerea obiectivelor
- Organizată, viziune de ansamblu
- Abilități de organizare, autonomie foarte mare, încredere în deciziile și judecățile emise
- Coordonarea proceselor de comunicare organizațională internă și externă

11. Competențe de excelență operațională și excelență în servicii

- Excelente abilități de eficientizare a tuturor proceselor, evitarea și prevenirea risipei, creșterea productivității, creșterea și stabilizarea profitului
- Strategii de inovare în excelență operațională
- Excelente abilități de analiză și îmbunătățire a experienței clientului extern și intern

12. Publicații:

- <https://www.zf.ro/eveniment/de-ce-singapore-se-mentine-in-top-la-testul-pisa-18659463>
- <https://www.zfcorporate.ro/vodafone-business/compania-up-your-service-vrea-sa-ajute-antreprenorii-sa-dezvolte-in-cadrul-firmelor-o-cultura-organizationala-care-sa-ii-ajute-si-cu-retentia-angajatilor-18414026>
- <https://www.zf.ro/romania100/100-de-idei-pentru-romania-de-maine-de-la-unii-dintre-cei-mai-cunoscuti-antreprenori-executivi-profesori-sau-cercetatori-din-romania-de-azi-partea-i-17743022>
- <https://www.zf.ro/romania100/100-de-idei-pentru-romania-de-maine-de-la-unii-dintre-cei-mai-cunoscuti-antreprenori-executivi-profesori-sau-cercetatori-din-romania-de-azi-partea-a-ii-a-17749231>
- <https://www.zf.ro/zf-live/zf-live-elena-calin-francizat-up-your-service-romania-scară-1-10-calitatea-serviciilor-oferte-firmele-private-romania-intre-6-8-clientii-intorc-multumiti-scorul-intre-9-10-17134334>
- <https://www.zf.ro/opinii/elena-calin-up-your-service-imagineaza-ti-ca-esti-un-cetatean-care-are-o-problema-care-sunt-sansele-ca-autoritatile-publice-din-romania-sa-ofere-servicii-ca-cele-din-singapore-17881031>
- <https://www.zf.ro/profesii/zf-live-elena-calin-up-your-service-romania-oamenii-din-companii-nu-isi-asuma-greselile-iar-departamentele-se-invinovatesc-intre-ele-17215528>
- <https://www.zf.ro/companii/elena-calin-ceo-la-up-your-service-romania-aproape-unu-din-doi-romani-face-o-reclamatie-atunci-cand-nu-e-multumit-de-serviciile-unei-companii-17148775>
- <http://www.businessmagazin.ro/opinii/opinie-elena-calin-customer-focus-de-ce-dau-corporatiile-pana-la-2-000-de-euro-pe-zi-pentru-a-si-invata-angajatii-sa-zambeasca-9893249>
- <https://www.wall-street.ro/articol/Start-Up/235774/reguli-de-aur-in-relatiile-cu-clientii-pentru-orice-startup.html>
- <https://www.wall-street.ro/articol/Careers/233739/cum-iti-construiesti-o-echipa-de-angajati-hotarati-sa-ii-faca-fericiti-pe-clienti.html>

<https://www.wall-street.ro/articol/Social/218835/servicii-de-cinci-stele-oferte-de-guvernul-romaniei.html>

<https://www.businessmagazin.ro/opinii/opinie-elena-calin-ceo-up-your-service-poti-sa-te-bucuri-de-furia-clientilor-17379921>

<https://www.businessmagazin.ro/analize/cum-poate-o-companie-sa-schimbe-perceptia-clientilor-unul-dintre-avantajele-comaniilor-este-acela-ca-pot-compensa-experientele-negative-cu-cele-pozitive-17208525>

<https://www.businessmagazin.ro/cover-story/revolutia-in-servicii-15151460>

<https://www.businessmagazin.ro/analize/reputatia-din-ce-in-ce-mai-importanta-17202453>

<https://www.managerexpress.ro/management/servicii-actiune/de-ce-nu-cred-cursurile-gestionarea-clientilor-dificili.html>

<https://www.managerexpress.ro/management/servicii-actiune/clientul-este-mut-sau-furnizorul-este-surd.html>

<https://www.managerexpress.ro/management/servicii-actiune/ce-conteaza-cu-adevarat-servicii-abilitatile-sau-mentalitatea.html>

<https://www.managerexpress.ro/management/servicii-actiune/we-are-ladies-and-gentlemen-serving-ladies-and-gentlemen.html>

<https://www.managerexpress.ro/management/servicii-actiune/9-idei-care-ne-ajuta-sa-fim-cei-mai-buni-parteneri-din-lume.html>

<https://www.managerexpress.ro/management/servicii-actiune/poti-sa-faci-dintr-o-martoaga-un-cal-de-parada.html>

<https://www.managerexpress.ro/management/servicii-actiune/caviar-sau-marmelada-un-articol-pentru-antreprenori-si-nu-numai.html>

21.06.2021