

INFORMAȚII PERSONALE

SANDU RALUCA-MIHAELA



IAȘI (România)



ralucamihaelasandu@yahoo.com

Gen Feminin | Data nașterii: | Naționalitate Română

EXPERIENȚĂ

11/2022-prezent

operator vânzări call center, Orange Romania Communications

- am promovat și vândut atât proactiv, cât și reactiv serviciile Orange, la fiecare convorbire cu clientul
- am monitorizat situația clienților proprii pentru a mă asigura că acestora le-au fost instalate serviciile contractate
- am identificat corect solicitările clienților, am oferit răspunsuri profesioniste, m-am implicat activ în rezolvarea problemelor semnalate de clienți

11/2020-2022

agent call center, Dante International, eMAG

- am preluat apelurile telefonice și am rezolvat solicitările atât telefonic, cât și pe e-mail
- am oferit informații corecte clienților, într-o manieră profesională
- am completat permanent baza de date cu situațiile semnalate de către clienți și soluțiile propuse

2012-prezent

fotograf freelancer proiect personal (Facebook: [Raluca Sandu Photography](#))

- am realizat sedințe foto de maternitate, botez, aniversări, sedințe foto de familie, sedințe foto individuale, fotografie de produs; asistență foto la diverse evenimente locale
- am realizat editarea fotografică
- am promovat proactiv în Social Media

2012-11/2020

meditator limba engleză pentru copii cu vârsta între 9-13 ani

- am adaptat cursul în funcție de personalitatea fiecărui elev
- am verificat și am corectat temele
- am realizat cursuri individuale pentru dezvoltarea abilităților de vorbire, scriere și citire în limba engleză

04/2014-11/2014

stagiar, Departament Relații Internaționale, Universitatea „Al. Ioan Cuza” din Iași

- am lucrat cu baze mari de date ale studenților în Excel
- am stăpânit o bună cunoaștere a circuitului formularelor de deplasări la conferințe internaționale, la stagii de studiu ERASMUS, IANUS, E-Merge și stagii de practică ale studenților sau cadrelor didactice
- am participat la evenimentele universității

03/2013-07/2013



- analist calitate**, Continental Automotive, Iași
- am rezolvat cereri de plângeri pentru clienți (BMW, Daimler, Peugeot)
 - am analizat datele de pe portalurile clienților și cele interne cu ajutorul programului SAP
 - am asigurat corespondența prin telefon și e-mail cu clienții (limba de comunicare fiind engleza)
- 07/2012-09/2012
- stagiar**, Skonx&CO, Iași
- am creat cereri de oferte pentru produse ca: aparatură de laborator, chimicale și reactivi, sticlărie de laborator în Excel
- 06/2009-06/2009
- stagiar**, BRD Groupe Société Générale, Iași
- extrase de cont
 - asistența clienților în plata facturilor la robotelul BRD
 - asistarea clienților pentru schimb valutar, plăți interne și externe
- 04/2009-09/2009
- 04/2008-09/2008
- consilier vânzări**, magazinul Flux, Tătărași, Iași
- promovarea sortimentului de vin „Festiv”, „Bucium”, Iași
 - orientarea către nevoile clienților
 - negocierea și vânzarea gamei de vin „Festiv”
- consilier vânzări**, „Iulius Mall” și „Selgros”
- promovarea produselor cosmetice „Beauty Cosmetics International”
 - consilierea clienților în privința alegerii produselor cosmetice
 - vânzarea produselor cosmetice

EDUCAȚIE

- 10/2013-07/2017 **Doctorat in Marketing**
Școala Doctorală de Economie și Administrarea Afacerilor din Iași
Teza: Profilul psihografic al consumatorului român de produse eco-alimentare”
- 05/2014-06/2015 membru cercetător în cadrul proiectului european POSDRU/159/1.5/S/134197
- 2010-2012 **Master in Afaceri Internaționale și Strategii Interculturale**
Universitatea „Al. Ioan Cuza” din Iași
- 10/2011-02/2012 Stagiul de un semestru **ERASMUS**
Universitatea Huelva, Spania
- 2007-2010
- 2003-2007 **Licență in Afaceri Internaționale**
Universitatea „Al. Ioan Cuza” din Iași
- Liceul teoretic „Mihai Eminescu”** din Iași
Specializarea științe ale naturii

Fatima

Limba maternă	Română
Alte limbi	Engleza-B2 Septembrie 2013- Certificat de competenta lingvistica in engleza („Facultatea de Litere a Universitatii „Alexandru Ioan Cuza din Iasi) Spaniola-B1 Mai 2015- Certificat de competenta lingvistica in spaniola (CECUAL, Iasi, Romania) Ianuarie 2012- Certificat de competenta lingvistica in spaniola, Universitatea Huelva, Spania Franceza-A2 Germana-A2
Abilități sociale	abilități de comunicare și negociere, adaptabilitate, capacitate de a lucra atât în echipă, cât și individual
Competențe organizaționale	organizare, seriozitate, atenție la detalii, gândire analitică, multitasking
Abilități informatice	operare PC: Word, Excel, PowerPoint, Internet Explorer, Lightroom, Photoshop
Hobby-uri	fotografie, lectură, limbile străine (spaniolă, franceză, germană, portugheză)
Alte abilități și competențe	persoană creativă
Conferințe in cadrul studiilor doctorale	
22-24 Octombrie 2015	GEBA (Globalization and Higher Education in Economics and Business Administration) , Iasi, lucrarea prezentata: <i>Factors influencing the adoption of electronic word of mouth</i> , impreună cu drd. Abălăesei Mihaela, http://www.fcaa.uaic.ro/geba/2015/Accepted.html
28-29 Mai 2015	Seminarul Național de Diseminare a Rezultatelor Cercetării , din cadrul proiectului POSDRU/159/1.5/S/134197 , Bucuresti, lucrarea prezentata: <i>Determinanți psihografici ai intenției de cumpărare de produse ecologice</i>
14-15 Aprilie 2015	International Conference on Economics, Management and Social Sciences (ICEMSS) , Barcelona, Spania, lucrare prezentata: <i>Psychographic Factors Influencing Green Purchase Intention</i> (conferinta virtuala)
11-12 Decembrie 2014	Seminarul Național de Diseminare a Rezultatelor Cercetării , din cadrul proiectului POSDRU/159/1.5/S/134197 , Bucuresti, lucrarea prezentata: <i>Marketing, produse, consumatori și conceptul « eco » -Accepțiuni</i> , http://performanta.ase.ro/Media/Default/documente/Program%20conferinta%20Odec%202014.pdf
28-29 Noiembrie 2014	1st Conference of the NORD events (Networking, Observing, Rethinking & Disrupting) , Academia Romana, Iasi, lucrarea prezentata: <i>Green: Marketing, Products And Consumers</i> , http://seaopenresearch.eu/14-network-intelligence-iasi-november-28th-29th/



Publicatii

8 DSEBA Conference, Iasi "Recent issues in economic and business doctoral research", lucrarea prezentata: *Lifestyles and consumption patterns – a literature review*,

http://dseba.feaa.uaic.ro/?page_id=342

Sandu, R.-M., (2016). *The New Rules of Green Marketing-a Book Review* in SEA-Practical Application of Science, vol. IV, Issue 2 (11), p.417-419, http://seaopenresearch.eu/Journals/articles/SEA_11_35.pdf

Sandu, R.-M., (2016). *Organic Agriculture in the world, European Union and Romania between 2010 -2014* in Analele Universitatii Ovidius, Constanta, Economic Sciences Series, vol. XVI, Issue 1, p. 403-408
http://stec.univ-ovidius.ro/html/anale/RO/wp-content/uploads/2015/03/ANALE-vol-16_issue_1_site.pdf

Sandu, R.-M., Abălăesei, M., (2016). *Determinants of Romanian Consumers' Green Purchase Intention- A Psychographic Perspective*, Analele Științifice ale Universității „Constantin Brâncuși”, Târgu-Jiu, Seria Economie, Issue 1, p. 99-109, http://www.utgjiu.ro/revista/ec/pdf/2016-01/15_Sandu,%20Abalaesei.pdf

Abălăesei, M., Sandu, R.-M. (2015). *Electronic word of mouth: factors that influence purchase intention, Intercultural Communication and the Future of Education, The HUB- Fusion between Social Sciences, Arts, Theology, Engineering and Management*, p.61-67, http://seaopenresearch.eu/Document/Article/NORD3_9.pdf

Abălăesei, M., Sandu, R.-M. (2015). *Factors influencing the adoption of electronic word of mouth*, SEA-Practical Application of Science, Vol. III, Issue 3 (9), p.117-123, http://www.sea.bxb.ro/Article/SEA_9_17.pdf

Sandu, R.-M., Abălăesei, M. (2015). *Social Media and the Potential of Weblogs in Marketing*, SEA-Practical Application of Science, Vol. III, Issue 2 (8), p.305-310, http://sea.bxb.ro/Article/SEA_8_46.pdf

Sandu, R.-M. (2015). *Psychographic Factors Influencing Green Purchase Intention*, The Academic Journal Of Research In Economics And Management, vol.3, nr.2, p. 64-71, http://ajrem.newscienceseries.com/files_site/paperlist/Journal3-2-150525135709.pdf

Sandu, R.-M. (2014). *Green: Marketing, Products And Consumers*, SEA-Practical Application of Science, Vol. 2, Issue 3(5), p.555-562, http://sea.bxb.ro/Article/SEA_5_78.pdf