

Auditor intern, Specialist control calitate

Femeie, 40 ani, superioare studii.

Datele de contact ale candidatului sunt contra cost. Detalii aici: <http://www.rabota.md/cv/>

Salariu	18000 MDL
Program de lucru	Full-time
laloveni	laloveni
Calatorii de afaceri	disponibil pentru detașări de serviciu

Experiența de munca

15 ani

noiembrie 2021 - până în
prezent
2 ani și 5 luni

Specialistă în managementul calității în domeniul sănătății

S.O.S. Smile Dental Services S.R.L.
(Chișinău), Contabilitate, finante, audit

1. Audierea apelurilor și analiza conversațiilor în scris: Responsabilă de audierea și evaluarea apelurilor și conversațiilor din social media deservite de către recepționere, agenții în vânzări și consultanții în vânzări. Am elaborat un set/listă de criterii în baza cărora sunt evaluați toți angajații care conversează cu clienții clinicii atât la telefon, cât și în scris.
2. Comunicarea rezultatelor: Prezentarea și comunicarea rezultatelor obținute în urma evaluării apelurilor și conversațiilor în scris către echipele de management și înaintarea recomandărilor pentru îmbunătățirea proceselor de deservire și vânzare.
- Monitorizarea implementării recomandărilor.
3. Colaborarea interdepartamentală: Lucrul în strânsă colaborare cu departamentele implicate în deservirea clienților pentru a asigura conformitatea cu politicile și procedurile companiei și pentru atingerea obiectivelor companiei.
4. Asigurarea procesului de măsurare a nivelului de satisfacție a clienților: Responsabilă de elaborarea lunară a rapoartelor cu privire la rezultatele evaluării obținute în sondajul NPS și transmiterea către managerii subdiviziunilor.
- Monitorizarea zilnică a răspunsurilor și, după situație, soluționarea cazurilor relatate de către respondenții din segmentul „Detractori”.
6. Asigurarea realizării proiectului Mystery Shopping: Responsabilă de instruirea și ghidarea clientului misterios. Elaborarea raportului cu indicarea punctelor tari și slabe identificate în parcursul clientului misterios în clinică și înaintarea recomandărilor de îmbunătățire și soluționare a lacunelor. Raportarea către conducerea companiei.
7. Am elaborat acte regulatorii: regulamente, fișa de post, instrucțiuni etc.
8. Am analizat ciclul de vânzare înregistrat de către angajații Departamentului Vânzări în softul companiei și am înaintat recomandări de înlăturare a deficiențelor și

Iacunilor identificate.

martie 2015 - decembrie
2017
2 ani și 9 luni

Auditor intern coordonator

S.A. Moldtelecom

(Chișinău), Contabilitate, finante, audit

1. Executarea misiunii de audit: Desfășurarea misiunilor de audit conform planului de audit prin colectarea și preluarea informațiilor de la subdiviziunile auditate, ulterior materializate în probe de audit.
 2. Elaborarea Rapoartelor de audit:
 - Elaborarea rapoartelor de audit cu evidențierea constatărilor și recomandărilor pentru îmbunătățirea proceselor și a controalelor interne.
 - Prezentarea rapoartelor de audit directorului general și identificarea măsurilor corective necesare.
 3. Colaborarea cu diverse departamente:
 - Colaborarea cu departamentele operaționale pentru a implementa recomandările de îmbunătățire identificate în rapoartele de audit.
 - Furnizarea de consultanță și sprijin pentru îmbunătățirea proceselor și a controalelor interne.
 5. Monitorizarea conformității: Monitorizarea conformității cu reglementările și politicile interne.
- Din decembrie 2017- octombrie 2021 am fost în concediul pentru îngrijirea copilului.

noiembrie 2012 - februarie
2015
2 ani și 3 luni

Specialist Secția Supervizare Operatori

S.A. Moldtelecom

(Chișinău), Contabilitate, finante, audit

Supervizarea și evaluarea procesului de deservire la telefon a operatorilor Serviciului de Suport Clienți, instruirea operatorilor care comit erori în procesul de deservire la telefon și întocmirea rapoartelor lunare cu prezentarea rezultatelor către Departamentul Resurse Umane.

februarie 2006 - octombrie
2012
6 ani și 7 luni

Operator Call Centru

S.A. Moldtelecom

(Chișinău), Telecomunicații

Recepționarea apelurilor parvenite către Call Center, deservirea calitativă a clienților și soluționarea problemelor acestora prin întocmirea și transmiterea de task-uri către departamentele responsabile.

ianuarie 2004 - ianuarie 2005
1 an

Contabil-expert

S.R.L. Veralis-Tur

(Chișinău), Contabilitate, finante, audit

- Întocmirea foilor de parcurs pentru rutele internaționale
- Efectuarea sarcinilor suplimentare ce țin de evidența contabilă (ajutor de contabil-șef).

până în 2006

Academia de Studii Economice din Moldova, Finanțe și asigurări
Bănci și Burse de Valori

Instruire continua, cursuri de formare

0	Training-ul "Eticheta la telefon" în S.A. Moldtelecom, or. Chișinău.
0	Programul de instruire "Evaluare și feed-back" în , or. Chișinău.
0	Programul de perfecționare profesională "Audit intern: Tehnici și proceduri. Evaluarea sistemului de control intern" în , or. Chișinău.
0	Training-ul Sellification în Alexandr Constantinov, Ilie Dercaci, or. Chișinău.

Competente-cheie

- experiență în elaborarea actelor regulatorii;
- abilități digitale;
- flexibilitate;
- gândire analitică;
- colaborare în echipă;
- auto-motivare;
- asertivitate;
- gândire critică;
- umor;
- empatie.

Competente lingvistice

Romana	Materna
Rusa	Fluent
Franceza	Medium
Italiana	Elementar
Engleza	Elementar

Informații suplimentare

Calatorii de afaceri	disponibil pentru detașări de serviciu
Cetățenie	Moldova
Permis de conducere	B
Despre mine	Sunt dedicată să-mi dezvolt abilitățile profesionale într-un mediu stimulant, unde pot colabora activ în cadrul unei echipe și să contribui la atingerea obiectivelor organizaționale. Am acumulat experiență solidă în revizuirea proceselor și elaborarea rapoartelor de audit. Îmi doresc să-mi aduc aportul într-o companie care încurajează inovația și promovează excelența în domeniul său de activitate. Îmi propun să îmi dezvolt expertiza în auditul intern, controlul calității și să contribui la implementarea celor mai bune practici în cadrul organizației pentru care lucrez. Din pasiunile/hobby pe care le am este crearea decorurilor pentru sărbători,

diverse obiecte și aplicații pentru casă etc.