




INFORMAȚII PERSONALE **MIHAELA ICHIM**

 str. Salcamilor, nr 13A, Constanta (România)
 0722 325 943
 mihaela.ichim@btrl.ro

EXPERIENȚA PROFESIONALĂ

1980-1992

Sef birou/ Sef Serviciu/ Director Comercial
BTT COSTINEȘTI

Sef birou

Activitati principale:

- planificarea, organizarea si coordonarea programelor turistice interne (excursii, circuite, programe de week-end pentru grupuri sau turisti individuali);
- vanzarea de pachete turistice in tara (rezervari de bilete, incasarea si urmarirea platilor);
- promovarea programelor, ofertelor si pachetelor turistice ale agentiei catre clienti;
- participarea la organizarea si coordonarea diferitelor evenimente speciale; revanzarea programelor oferite de alte agentii;

Sef serviciu

Responsabilitati ale postului:

- raspunde pentru desfasurarea si finalizarea cu succes a contractelor turistice angajate.
- raspunde pentru calitatea negocierii contractelor/actelor aditionale cu clientii si cu reprezentantii hotelurilor/ pensiunilor.
- isi asuma responsabilitatea pentru propunerile de noi unitati de cazare, dupa ce a verificat pozitia in piata si standardele serviciilor oferite de catre acestea.
- face previziuni, planifică, organizează și stabilește prioritățile economice, financiare și comerciale ale agenției de turism;
- încheie contracte cu partenerii de afaceri;
- realizează, promovează și comercializează oferta turistică;
- exercită control asupra activității agenției de turism;
- determină fluxul informațional în activitatea agenției;

- stabilește responsabilitățile și fișa postului pentru fiecare salariat al agenției de turism;
- realizează politica de personal;
- dezvoltă aptitudini profesionale

Director Comercial

- organizarea activității agenției;
- coordonarea departamentelor din subordine;
- asigurarea protecției mediului și turistilor,
- dirijarea programului de marketing,
- promovarea imaginii și a produselor agenției de turism,
- dezvoltarea afacerii,
- reprezentarea agenției în relațiile cu terții,
- implementarea politicii de personal,
- îmbunătățirea calității produselor și serviciilor,
- implementarea schimbărilor în cadrul organizației etc

1992-1999

Banca de Comerț Exterior (ulterior Bancorex)-Sucursala Constanta
Sef Serviciu Operatiuni/ Plati Valutare Externe, Director Departament Credite & Operatiuni/ Decontari externe

Sef serviciu Operatiuni/ Plati valutare externe

- Caracteristicile operationale de procesare și de pret ale fiecărui produs bancar;
- Legislatia, normele BNR și normele interne în domeniu;
- Practica din piața bancară românească și internațională;
- Noțiuni generale de drept comercial;
- Principii și experiențe în domeniul managementului și supravegherii;
- Cunoștințe de normare a muncii;
- Metode de prezentare a rapoartelor.
- Efectuează operațiunile bancare (plăți furnizori, ordine de plată bugetare etc) și întocmește setul de documente pentru plățile electronice, licitații și ridicările de numerar în lei și valută;
- Înregistrează în registre operațiunile efectuate (ordine de plată, remiteri bancare, emitere facturi, evidența încasărilor);
- Verifică încasarile, proveniența și distribuirea acestora;
- Ține legătura cu băncile, clienții și furnizorii interni, în ceea ce privește atribuțiile ce-i revin;
- Preia și verifică seturile de documente din departamentele comerciale, întocmește deconturile estimative și deconturile pentru deplasările externe;
- Întocmește, contabilizează și verifică lunar facturile fiscale emise;
- Întocmește lunar declarațiile de impozite, taxe și contribuții aferente salariilor;
- Introduce și verifică în programul de contabilitate înregistrările documentelor efectuate de către alte posturi;
- Întocmește componente ale soldurilor conturilor și efectuează reglări pe baza acestora;
- Supraveghează întocmirea facturilor de decontare pentru plăți în numele clientului;

- Intocmeste zilnic situatia soldului bancar si a disponibilului propriu al firmei, a cursului valutar;
- Indosariaza documentele cu care lucreaza si supervizeaza arhivarea lor;
- Colaboreaza la tinerea corecta si la zi a evidentei financiare si contabile, precum si la salvarea datelor informatice;
- Duce la indeplinire sarcinile stabilite pe cale ierarhica.

Director Departament Credite & Operatiuni/ Decontari externe

- Organizeaza, coordoneaza si monitorizeaza intreaga activitate a echipei de vanzari din subordine
- Cunoaste caracteristicile produselor si serviciilor oferite de Banca, precum si cele ale concurentei
- Identifica oportunitatile de pe piata in scopul atragerii de noi clienti
- Stabileste si participa la intalniri si prezentari, singur ori impreuna cu membrii echipei, cu scopul de a promova si vinde produsele si serviciile bancii
- Este responsabil de indeplinirea obiectivelor de vanzari ale echipei (realizarea target-ului);
- Stabileste impreuna cu superiorul direct sarcinile și responsabilitățile angajaților din subordine, in conformitate cu fisa postului
- Supervizeaza formarea angajatilor din subordine
- Evalueaza performanta subordonatilor, impreună cu superiorul direct
- Intretine permanent contactul cu clientii Bancii pentru a le prezenta oferte noi sau eventuale modificari aparute.

1991-1999

Banca Turco-Romana, Sucursala Constanta - Director

Responsabilitati:

- Cunoștințe privind procesul de vânzare
- Cunoștințe privind tehnici de negociere
- Cunoștințe de management
- Microsoft Office
- Cunoașterea în profunzime a pieței locale
- Cunoașterea generală a mediului de afaceri românesc
- Cunoștințe minime de contabilitate primară
- Cunoașterea legislației în domeniu
- Asigură o bună imagine a firmei pe piață
- Participă la întâlniri de afaceri cu furnizori, clienți, organisme financiare și instituții guvernamentale din țară și din străinătate
- Dezvoltă relații pozitive cu persoane-cheie în vederea întăririi poziției firmei

AUTORITATEA POSTULUI:

- Decide asupra noilor direcții de dezvoltare
- Stabilește planurile de vânzări și profit
- Aprobă bugetele și corecțiile necesare
- Semnează documentele de angajare, colaborare și încetare a relațiilor de muncă
- Semnează deciziile de modificare a funcției/salariului pentru angajații firmei
- Semnează organigramă și nomenclatorul de funcții al firmei
- Semnează contracte cu furnizorii, clienții și partenerii strategici
- Aprobă procedurile de interes general ale firmei
- Semnează referate de investiții, statele de plată și rapoartele financiare ale firmei
- Solicită rapoarte de activitate și ia măsurile necesare în vederea creșterii eficienței activității firmei

- Utilizează echipamente/consumabile/materiale, mașina și calculatorul puse la dispoziție de firmă
- Stabilește prioritatea executării sarcinilor pentru personalul din subordine
- Aprobă recompense/penalizări, prelungirea/închietarea activității după perioada de probă a angajaților
- Aprobă/respinge cereri ale personalului din subordine

Legat de funcțiile manageriale, raspunde de:

- Coordonarea eficientă a personalului din subordine
- Utilizarea corespunzătoare a subordonaților cu echipamentele și consumabilele necesare
- Calitatea pregătirii profesionale a angajaților din subordine

2001-Prezent

Director Regional Banca Transilvania- Sucursala Constanta

Responsabilitati:

- Coordonează implementarea strategiilor de promovare produse și servicii pentru clienți la nivel regional pentru a asigura dezvoltarea afacerii și îndeplinirea țintelor de buget pentru toate produsele și serviciile adresate clienților de retail din regiunea unde este responsabil;
- Organizează, administrează și coordonează activitatea de vânzări din regiunea arondata;
- Identifica, comunica și optimizează oportunitățile de afaceri prin monitorizarea evoluției pieței în zona geografică coordonată, precum și dezvoltarea și gestionarea portofoliului de clienți persoane fizice;
- Elaborează planuri de acțiune pentru îndeplinirea obiectivelor strategice;
- Stabilesc, împreună cu directorii unităților teritoriale coordonate, obiectivele individuale ale personalului cu atribuții de vânzare din unitățile respective și participă la evaluarea performanțelor acestora, inclusiv prin dezvoltarea și implementarea planurilor de îmbunătățire a rezultatelor;
- Oferă suport personalului cu atribuții de vânzare din unitățile teritoriale coordonate, inclusiv prin participarea la întâlniri cu clienții;
- Reprezintă Banca la întâlniri/ târguri/ expoziții/ evenimente externe, acțiuni organizate în Banca și în afara acesteia, în conformitate cu atribuțiile, competențele și mandatul acordat;
- Raspunde de realizarea tuturor obiectivelor (inclusiv a celor de vânzări) aferente regiunii arondate;
- Coordonează managerii de sucursale și colaborează cu Coordonatorii Operaționali Regionali în vederea implementării strategiei bancii;
- Dezvoltă și coordonează o echipă de retail competitivă și eficientă în toate sucursalele pe care le coordonează;
- Responsabil pentru consolidarea disciplinei operaționale în sucursalele din regiunea pe care o coordonează propunând pentru analiză și decizie cazurile neconforme cu normele și procedurile interne identificate, asigurându-se că personalul din sucursalele din subordine respectă codul de conduită, reglementările interne și toate celelalte politici și proceduri relevante ale bancii;
- Este responsabil de gestionarea, coordonarea și monitorizarea sucursalelor din regiunea pe care o coordonează în scopul creșterii veniturilor, maximizării profitului, îmbunătățirii calității serviciilor și pentru a asigura satisfacția și fidelizarea clienților pe fiecare segment;
- Contribuie indirect la consolidarea brand-ului bancii prin monitorizarea și sprijinul acordat rețelei de sucursale pentru îmbunătățirea nivelului serviciilor furnizate prin intermediul sucursalelor;
- Vizitează fiecare sucursala cel puțin o dată pe luna (preferabil mai frecvent), monitorizează și oferă coaching personalului sucursalelor (cu prioritate Managerului de Sucursala);
- Comunica în mod regulat managerilor de sucursala revizuirea performanțelor, monitorizează eficacitatea măsurilor întreprinse (ex produse noi, campanii de promovare, materiale de marketing) și definește acțiunile viitoare;
- Coordonează toate resursele din aria sa de responsabilitate, asigură alocarea eficientă a acestora și colaborează cu personalul din sucursale pentru stabilirea de relații de parteneriat la nivel local în vederea atragerii clienților.

**INFORMAȚII SUPLIMENTARE
EDUCAȚIE ȘI FORMARE**

1972-1976

Liceul Economic -Constanta Sectia Economia Turismului

1976-1980

ASE Bucuresti – Facultatea de Comerț -Sectia Economia Turismului

**APTITUDINI ȘI COMPETENȚE
ORGANIZATORICE**

Pragmatism, perseverența, persuasiune, capacitatea de elabora și pune în aplicare strategii, orientare către obținerea rezultatului și către managementul performanței, capacitatea de adaptare cu ușurință la situații noi, capacitate de a lucra sub presiune pentru realizarea obiectivelor, în termenele date etc.

ALTE APTITUDINI ȘI COMPETENȚE

Abilitatea de a investiga,

Analiza și rezolva probleme,

Capacitatea de învățat și deprinde repede cunoștințe și competențe noi

Capacitatea de a motiva și încuraja într-un mod armonios și sinergic echipa, atât în calitate de coechipier cât și lider de echipa, pentru a performa și obține cele mai bune rezultate; curiozitate, empatie

APTITUDINI ȘI COMPETENȚE TEHNICE Cunoaștere foarte bună a programelor informatice Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook)

**ABILITATI, CALITATI SI APTITUDINI
NECESARE**

- capacitate de înțelegere;
- capacitate de ascultare activă,
- capacitate de analiză și sinteză;
- capacitate de evaluare și decizie;
- atenție distributivă și concentrare;
- memorie vizuală și auditivă;
- calm, ordine, consecvență;
- corectitudine, punctualitate;
- discreție, politețe;
- conștiinciozitate;
- responsabilitate;
- adaptabilitate.

**APTITUDINI ȘI COMPETENȚE
ARTISTICE**

Lectura, drumeții etc.

