

Resume:

CARACAȘ EUGENIA

CX Practician, Trainer, Mentor, Antreprenor

+373 67 507 111

eugeniacaracas1@gmail.com

www.linkedin.com/in/eugenia-caracas-bettercx



EXPERIENȚĂ PROFESIONALĂ

PRACTICIAN CUSTOMER EXPERIENCE ȘI FONDATOR BETTER CX

Specialist CX, strategie transformățională CX, training de echipă, optimizarea echipelor și implementarea politicilor centrate pe client pentru companii private și publice.

DIRECTOR EXECUTIV – ACAM (ASOCIAȚIA CONSULTANȚILOR ÎN AFACERI ȘI MANAGEMENT DIN MOLDOVA)

SEPTEMBRIE 2024 – Iunie 2025

Dezvoltarea și implementarea planurilor strategice pentru avansarea misiunii și obiectivelor organizației. Asigurarea leadershipului vizionar în conformitate cu scopurile ACAM. Supravegherea operațiunilor zilnice pentru eficiență și performanță organizațională.

ANTREPRENOR, FONDATOR – BETTER VERSION PERSONAL DEVELOPMENT CENTRE SRL

FEBRUARIE 2019 – PREZENT

Centru de dezvoltare personală care oferă cursuri de calitate într-un mod interactiv și profesionist. Implicare în programe orientate spre dezvoltare socială și impact educațional.

COACH, TRAINER, MENTOR | DIN 2012 – PREZENT

Implicare în proiecte educaționale, facilitarea workshopurilor și trainingurilor în diverse domenii educaționale, cu impact local și național în experiența clienților și dezvoltare personală.

Din 2019 – prezent: sesiuni individuale și de grup de coaching și suport psihologic, la cerere, pe teme personale sau profesionale.

TERAPEUT ÎN SĂNĂTATE ȘI FRUMUSEȚE – HARRODS, LONDRA

IANUARIE 2016 – SEPTEMBRIE 2018

Furnizarea de tratamente wellness într-un mediu de lux. Concierge personal pentru clienți, servicii și retail.

SUPORT CLIENȚI – LONDRA

NOIEMBRIE 2015 – IANUARIE 2016

Asistent clienți în boutique-ul CHANEL Beauty. Harrods – Salon de Parfum.

Parfumuri Guerlain – Park Plaza Westminster, Park Plaza Victoria, The Cavendish Hotel. Catering și Ospitalitate. Hostess banqueting (job ocazional).

PSIHOLOG | 4 IAN 2014 – 28 AUG 2014

A.O. „Dorința”, str. Diaconas 17, 4402 Călărași, Moldova

Activități ocupaționale și de dezvoltare pentru tineri cu dizabilități. Crearea și livrarea de seminare și traininguri pentru tineri și părinții acestora.

PROFIL PROFESSIONAL

Profesionist dinamic în Customer Experience și formator certificat, specializat în optimizarea experienței clienților, dezvoltarea competențelor și facilitarea strategică a workshopurilor. Cu experiență progresivă din 2007 și un master în Psihologia Comunicării și Resurselor Umane, Coaching și NLP, livrez programe de training transformăționale care dezvoltă capacitățile echipelor și stimulează creșterea businessului.

Arii cheie de expertiză:

- Strategie și implementare Customer Experience
- Dezvoltarea competențelor profesionale
- Design și facilitare workshopuri interactive
- Metode de training bazate pe psihologie comportamentală și NLP
- Optimizarea performanței echipelor

Combinând insight-uri psihologice cu strategii de business, creez workshopuri cu impact ridicat care dezvoltă competențe esențiale și ridică nivelul experienței clienților. Abordarea mea generează învățare practică, aplicabilă direct în creșterea performanței echipelor și în rezultate de business măsurabile.

Recunoscută pentru capacitatea de a construi relații solide și de a rezolva provocări complexe, sprijin echipele prin dezvoltare de competențe targetate și strategii CX acționabile.

EDUCAȚIE ȘI FORMARE

CERTIFICARE TRAINER DE TRAINERERI | IANUARIE 2024

Program de formare profesională în metodologia educației adulților, design educațional, tehnici de facilitare a workshopurilor și dezvoltarea competențelor de formator.

MENTOR PERSONAL ȘI DE BUSINESS | NOI 2023 – MAR 2024

Licențiat de Swiss Create. Formare în strategie de business, marketing, management financiar, comunicare, rezolvarea conflictelor și tehnici de mentorat.

THE ULTIMATE CUSTOMER EXPERIENCE COURSE | SEPT–NOV 2022

Expert Academy UK. Program complex de formare în retenția clienților, tehnici centrate pe client, dezvoltarea brandului și excelență în servicii.

AUSTRIAN HIGHER SCHOOL OF ETIQUETTE AND PROTOCOL | MARTIE–DECEMBRIE 2021

Formare intensivă în eticheta personală și de business, branding profesional și protocoale de comunicare formală.

ILM – INTERNATIONAL LEADERSHIP AND MANAGEMENT INSTITUTE UK | MAI 2021

Program de excelență în leadership și management, axat pe dezvoltarea leadershipului corporativ și antreprenorial.

DIPLOMĂ PRACTITIONER COACH | IUN 2019 – MAI 2021

Noble Manhattan Coaching International. Certificare avansată la nivel de diplomă de 360 de ore în coaching, cu acreditare internațională (IACPM, ICF, CCE, ILM).

DIRECTOR REGIONAL THE ALPHA GROUP | OCT 2019

Noble Manhattan Coaching International. Reprezentant licențiat pentru dezvoltare de business în Republica Moldova.

UNIVERSITATEA CAMBRIDGE – ENGLISH LIFE | NOV 2017 – IAN 2018

Curs intensiv de limba engleză, nivel AVANSAT SUPERIOR, C2.

UNIVERSITATEA OXFORD | SEPT – NOV 2016

Curs online postuniversitar: Introducere în Psihologie, cu specializare în Psihologie Comportamentală.

MASTERAT | SEPT 2010 – IUN 2012

Psihologia Comunicării și Resurselor Umane, Universitatea de Stat din Moldova, Chișinău. Specializare în psihologie organizațională, managementul crizelor, rezolvarea conflictelor și strategii de comunicare pentru dezvoltarea afacerilor.

LICENȚĂ ÎN PSIHOLOGIE | SEPT 2007 – IUN 2010

Universitatea de Stat din Moldova, Chișinău. Accent pe abilități de luare a deciziilor, inovații psihologice în științe ale educației și dezvoltarea personalității.

COMPETENȚE PERSONALE

LIMBI CUNOSCUTE

Engleză

Scris: avansat

Vorbire: avansat

Înțelegere: avansat

Rusă

Scris: foarte bine

Vorbire: bine

Înțelegere: avansat

Română – limbă maternă

COMPETENȚE CHEIE

Comunicare și relaționare

- Comunicare asertivă, persuasivă și non-conflictuală
- Ascultare activă și empatie
- Comunicare non-verbală avansată
- Livrare traininguri și prezentări

Leadership și management

- Viziune strategică și luarea deciziilor
- Managementul capitalului uman
- Leadership de echipă și colaborare
- Abilități organizaționale

Atribute profesionale

- Adaptabilitate și inovație
- Atenție la detalii
- Integritate și fiabilitate
- Capacitatea de a inspira și motiva

Referințe: Eugenia Caracas – disponibile la cerere