

INFORMAȚII PERSONALE

Svetlana Macrinici



📍 str. Independenței 28/3, 2072 Chișinău (Republica Moldova)

☎ 060600700

✉ liedconsulting.md@gmail.com

EXPERIENȚA PROFESIONALĂ

2018–Prezent

Șef centru

Agenția de Guvernare Electronică, Chișinău (Republica Moldova)

Administrarea sălilor de conferințe și a celor de studii, organizarea evenimentelor (training, conferințe, reuniuni, ședințe tematice, voluntariat, etc) și a Școlii de Vară IT

2015–2018

Manager operațional

Centrul de Informare și Acces, Chișinău (Republica Moldova)

Administrarea sălilor de conferințe și a celor de studii, organizarea evenimentelor (Hackathon, training, conferințe, reuniuni, ședințe tematice, voluntariat, etc) și a Școlii de Vară IT

2014–Prezent

Coach & Business Trainer

Lied Consulting SRL, Chișinău (Republica Moldova)

- Dezvoltarea, proiectarea și facilitarea programelor de formare pe teme: Leadership, Inteligență Emoțională, Programe de Coaching și Monitorizare a procesului de muncă, Tipologia Clienților, Formarea Formatorilor, Managementul Comunicării, Managementul Conflictelor și al Stresului, Managementul Timpului, Munca în echipă , Marketing , Vanzari și Customer Service
- Dezvoltarea și punerea în aplicare a Strategiei de Mystery Shopping
- Dezvoltarea strategiilor de formare
- Supervizarea tuturor activităților de formare în cadrul companiei
- Coordonarea activităților cu agențiile partenere

2011–2015

Coordonator Training

AV-Macrocom, LTD (Altavista Training), Chișinău (Republica Moldova)

- Dezvoltarea , proiectarea și facilitarea programelor de formare pe teme: Leadership, Inteligență Emoțională, Programe de Coaching și Monitorizare a procesului de muncă, Tipologia Clienților, Formarea Formatorilor, Managementul Comunicării, Managementul Conflictelor și al Stresului, Managementul Timpului, Munca în echipă , Marketing , Vânzări și Customer Service
- Dezvoltarea și punerea în aplicare a Strategiei Mystery Shopping
- Dezvoltarea strategiilor de formare
- Supervizarea tuturor activităților de formare în cadrul companiei
- Coordonarea activităților cu agențiile partenere

2007–2011

Coordonator Formator Superior

Orange, Chișinău (Republica Moldova)

- Dezvoltarea, proiectarea și facilitarea programelor de formare
- Dezvoltarea și punerea în aplicare a Strategiei de Mystery Shopping
- Dezvoltarea și implementarea Strategiei Coaching
- Dezvoltarea și susținerea de Team Building Evenimente

- 2006–2007 **Coordonator instruire pentru Departamentul de vânzări**
Voxtel / Orange, Chișinău (Republica Moldova)
- Dezvoltarea și implementarea programelor de instruire pentru echipele comerciale privind procedurile de Marketing , Vânzare și Serviciul Clienți
 - Planificarea și implementarea de noi promoții
 - Dezvoltarea și desfășurarea planului de instruire privind ofertele și produsele noi
 - Pregătirea documentelor informaționale interne
- 1998–2006 **Team leader al echipei de vânzări**
Voxtel, Chișinău (Republica Moldova)
- 1998–1999 **Consultant Vânzări**
Voxtel, Chișinău (Republica Moldova)
- 1997–1998 **Manager de Birou**
MOLDO - FRANCE EXPORT SRL, Chișinău (Republica Moldova)
- 1995–1997 **Asistent administrativ**
Transroute Europa SRL, Chișinău (Republica Moldova)
- 1992–1995 **Profesor de limba franceză**
Liceul Liviu Rebreanu, Chișinău (Republica Moldova)

EDUCAȚIE ȘI FORMARE

- 2017 **Developpement de la formation de la distance**
Erasmus+, Bruxelles (Belgia)
- 2016 **Education et Formation tout au long de la vie**
Erasmus+, Mons (Belgia)
- 2015 **Education des adultes**
Erasmus+, Verona (Italia)
- 2010 **Formare pentru Formatori**
De KLAUZEN, București (România)
- 2008 **Cours de formation ToT**
Orange (France), Paris (Franța)
- 1987–1992 **Facultatea de Limbi și Literaturi Străine**
Universitatea de Stat din Moldova, Chișinău (Republica Moldova)

COMPETENȚE PERSONALE

Limba(i) maternă(e) română

Limbile străine

	ÎNȚELEGERE		VORBIRE		SCRIERE
	Ascultare	Citire	Participare la conversație	Discurs oral	
rusă	C2	C2	C2	C2	C2
franceză	C1	C1	C1	C1	C1
engleză	B1	B1	B1	B1	B1
spaniolă	B1	B1	B1	B1	B1

Niveluri: A1 și A2: Utilizator elementar - B1 și B2: Utilizator independent - C1 și C2: Utilizator experimentat
Cadrul european comun de referință pentru limbi străine - Grila de auto-evaluare

Competențele digitale

AUTOEVALUARE				
Procesarea informației	Comunicare	Creare de conținut	Securitate	Rezolvarea de probleme
Utilizator independent	Utilizator independent	Utilizator elementar	Utilizator elementar	Utilizator elementar

Alte competențe

Repere și calificări:

- Interacționez cu succes și construiesc relații de prietenie cu cei din jur
- Abilități puternice de colaborare interpersonală și de influență
- Adaptare rapidă la un mediu în schimbare
- Abilități de a identifica oportunitățile viitoare
- Încrezută și orientată spre echipă

Permis de conducere

B

INFORMAȚII SUPLIMENTARE

Portofoliul de Clienți:

- Programul Uniunii Europene ERASMUS+, desfășurat în Spania (2019) cu suportul programului în domeniul educației și formării tinerilor „Tineret în Acțiune” - partener principal în cadrul proiectului, dezvoltator concept și organizare eveniment în domeniul educației ecologice
- L’opportunité de découvrir la culture méditerranéenne avec les volontaires internationaux tout en participant à la lutte contre le changement climatique
- Programul Uniunii Europene ERASMUS+, desfășurat în Georgia(2019) cu suportul programului în domeniul educației și formării tinerilor „Tineret în Acțiune” - partener principal în cadrul proiectului , dezvoltator concept și organizare eveniment Healthy Lifestyle through Education
- Programul Uniunii Europene ERASMUS+, desfășurat în Belgia cu suportul programului în domeniul educației și formării tinerilor „Tineret în Acțiune”(2018) -
- Programul Uniunii Europene ERASMUS+, desfășurat în Moldova (2017)cu suportul programului în domeniul educației și formării tinerilor „Tineret în Acțiune” – partener principal în cadrul proiectului la nivel de dezvoltare a conceptului și de organizare a evenimentului cu implicarea a 60 de tineri din 6 țări, dezvoltarea și livrarea trainingurilor pentru tineri, activități de teambuilding, voluntariat, activități de învățare nonformală, includerea tinerilor cu oportunități reduse, diversitatea culturală, schimbarea de atitudine și mentalitate
- Programul Uniunii Europene ERASMUS+, desfășurat în Belgia (2017) cu suportul programului în domeniul educației și formării tinerilor „Tineret în Acțiune” – partener principal în cadrul proiectului la nivel de dezvoltare a conceptului și de organizare a evenimentului cu implicarea a 40 de tineri din 4 țări, dezvoltarea și livrarea trainingurilor pentru tineri, activități de teambuilding, voluntariat, activități de învățare nonformală, includerea tinerilor cu oportunități reduse, diversitatea culturală, schimbarea de atitudine și mentalitate
- Instanțele Judecătorești din Republica Moldova – Programul USAID “Rule of Law Institutional Strengthening Program ROLISP” - Instruirea colaboratorilor Instanțelor Judecătorești în cadrul

trainingului "Customer Service&Customer Care Attitude", având ca scop creșterea profesionalismului prin comunicare în scopul îmbunătățirii calității serviciilor prestate pentru cetățeni

- Serviciul Vamal –Programul USAID "Comerț , Investiții și Reglementarea Activității de Întreprinzător BRITE" - Instruirea colaboratorilor vamali în cadrul trainingului "Customer Service&Customer Care Attitude", având ca scop creșterea profesionalismului prin comunicare în scopul îmbunătățirii calității serviciilor prestate pentru cetățeni
- Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare REPEMOL - Instruirea colaboratorilor CNAMUP din țară (Serviciul de Urgență 903) în cadrul trainingului "Atitudinea generează succesul!", având ca scop creșterea profesionalismului prin comunicare în scopul îmbunătățirii calității serviciilor prestate pentru cetățeni
- Serviciul de Urgență 112 - "Conduita și Etica profesională pentru Echipa 112", concept complex, orientat spre cetățean și menirea de a asigura, în mod unitar și profesionist, apărarea vieții și sănătății populației, asigurarea gestionării eficiente a situațiilor de urgență, cât și creșterea calității serviciilor publice
- e - Guvernare – Instruirea personalului din Structurile de Stat la temele: Managementul Comunicării, Etica Comunicării Scrise, etica Profesională, Regulele unei prezentări eficiente, Cultura Organizațională
- Ministerul Mediului - „Proiectul Național de aprovizionare cu apă și canalizare” - Instruirea personalului la temele: Leadership și lucrul în echipă, Inteligența Emoțională, Managementul Comunicării, Etica Comunicării, Cultura Organizațională, Managementul Stresului și al Conflictelor
- Ministerul Sănătății –„Proiectul Național de Informații Open Source și Sistemul de Management pentru dispozitive medicale din Republica Moldova” - Instruirea personalului la temele: Formarea Formatorilor , Leadership și lucrul în echipă, Managementul Comunicării, Etica Comunicării, Cultura Organizațională
- Ministerul Economiei - Instruirea personalului la temele: Formarea Formatorilor , Leadership și lucrul în echipă, Managementul Comunicării, Etica Comunicării, Cultura Organizațională, Managementul Stresului și al Conflictelor
- Moldtelecom SA - Instruirea personalului la temele: Formarea Formatorilor , Leadership și lucrul în echipă, Inteligența Emoțională, Managementul Comunicării, Etica Comunicării, Cultura Organizațională, Managementul Stresului și al Conflictelor, Managementul Timpului, Training în Vânzări , Customer Service , B2B, Telesales , Tipologia clienților
- StarNet Solutions - Instruirea personalului la temele: Leadership și lucrul în echipă, Inteligența Emoțională, Managementul Comunicării, Etica Comunicării, Cultura Organizațională, Managementul Stresului și al Conflictelor, Managementul Timpului, Training in Vanzari , Customer Service&Customer Care Attitude, B2B , Telesales , Tipologia clienților
- Medpark - Instruirea personalului la temele: Motivație și atitudine, Inteligența Emoțională, Managementul Comunicării, Etica Comunicării, Cultura Organizațională, Managementul Stresului și al Conflictelor, Training in Vanzari , Customer Service&Customer Care attitude , Telesales , Tipologia clienților
- Prime Capital – Motivație și atitudine, Inteligența Emoțională, Managementul Comunicării, Etica Comunicării, Cultura Organizațională, Managementul Stresului și al Conflictelor, Training in Vanzari , Customer Service , Telesales , Tipologia clienților
- Exim Bank – Echipele Front office - Managementul Comunicării, Etica Comunicării, Managementul Stresului și al Conflictelor, Training in Vanzari , Customer Service , Tipologia clienților
- AgroindBank – Echipa Front office (Deservirea VIP clienți) - Customer Care attitude, Managementul Comunicării și Relaționării
- AgroindBank – Echipa Middle Management – Școala Managerului , Coaching, Leadership , Burnout professional, Work Life Balance
- VictoriaBank – Echipa Middle Management – Modulul VAN (vânzări, atitudine, negociere)
- VictoriaBank – Echipa TOP Management – The Leadership Challenge
- Fincombank – Echipele Front office - Customer Care attitude, Managementul Comunicării și Relaționării
- EFES VITANTA - Echipa Middle Management – Atitudinea generează succesul!, Leadership
- Radiocom – Instruirea personalului la temele: Managementul comunicării și Cultura Organizațională, Motivație și atitudine, Inteligența Emoțională
- Universitatea de Stat din Moldova – Profesorii Catedrei de limba franceză – Managementul comunicării și Cultura Organizațională
- Universitatea de Stat din Moldova - Filiera francofona, anul I-III de studii la diferite facultăți - Managementul Comunicării, Etica Comunicării, Cultura Interviuului

- Universitatea de Medicină din Chișinău – Filiera francofona, anul IV de studii Medicina Generala - Managementul Comunicării, Etica Comunicării, Cultura Interviewului
- Universitatea de Medicină din Chișinău – Profesorii Catedrei limbi moderne - Managementul Comunicării, Etica Comunicării, Prezentări de succes
- Universitatea Tehnică din Chișinău – Profesorii Catedrei limbi moderne - Managementul Comunicării, Etica Comunicării, Prezentări de succes
- ULIM - Filiera francofona, anul III-IV de studii diferite facultăți - Managementul Comunicării, Etica Comunicării, Cultura Interviewului
- TIREX PETROL - Instruirea departamentului comercial -Managementul Comunicării , Prin arta comunicării spre excelență în vânzări, Marketing
- Unilever Company - Instruirea personalului la teme: Formarea Formatorilor, Leadership și lucrul în echipă, Inteligența Emoțională, Managementul Comunicării
- TRIGOR - Instruirea personalului la teme: Formarea Formatorilor, Leadership și lucrul în echipă, Inteligența Emoțională, Managementul Comunicării