



Daniel Pirlici

Data nașterii: 02/01/1993

Cetățenie: moldoveană

Gen: Masculin

CONTACT

bd. Cuza Voda 2/1,
Chisinau, Moldova (Acasă)

dan.pirlici@gmail.com

(+373) 60922002

[https://www.linkedin.com/in/
daniel-pirlici-66129b94](https://www.linkedin.com/in/daniel-pirlici-66129b94)

+37360922002 (Whatsapp)

DESPRE MINE

Simple; Onest; Deschis la experimente noi .

EXPERIENȚA PROFESIONALĂ

01/06/2022 – 30/11/2022 – mun. Chisinau, Moldova

Lider Suport Clienti Dir. Customer Service

B.C. Victoriabank S.A

- Formarea unei echipe Suport Oline
- stabilirea responsabilitatilor echipei
- gestionarea volumului de lucru
- stabilirea targeturilor
- raportare monitorizarea activitatilor
- imbunatatirea calitatii deservirii

- Gestionare echipa Zona Management Reclamatii
- gestionarea volumului de lucru
- raportare / optimizare
- imbunatatire calitate deservire

18/04/2016 – 31/05/2022 – mun. Chisinau, Moldova

Specialist / Expert Suport Clienti

I.M. Orange Moldova S.A.

- Specialist Suport Clienti:
preluare apeluri din partea persoanelor fizice
oferirea solutiilor / raspundere la intrebari conform procedurilor de lucru
identificare serviciilor potrivite in dependenta de necesitatile clientului

- Expert Suport Clienti B2B
preluarea apelurilor din partea persoane juridice
identificarea solutiilor pentru clientii corporativi
mentinerea bazei de clienti

- Expert Tehnic B2B
preluarea tichetelor tehnice de lucru din partea echipelor Front Line
verificare semnal retea mobila in locatiile acuzate de clienti
identificare solutii
verificare FO persoanelor B2B.
oferire suport inconfigurarea routerelor FO
oferirea solutiilor potrivite care raspund la necesitatile clientilor .

EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ

01/09/2016 – 30/06/2019

Facultate Filosofie studii nefinalizate

Universitatea Academiei de Stiinte

Adresă mun. Chisinau str Academiei 4

01/09/2008 – 16/07/2012

Specialist Tratamentele Lemnului si Proiectare Mobilier

Colegiul Industrial si de Constructii

Adresă mun. Chisinau str G. Asachi 78

COMPETENȚE DIGITALE

Competențele mele digitale

Navigare Internet / Utilizare buna a programelor de comunicare(mail messenger skype) / Microsoft Office (Excel PowerPoint Word) - nivel intermediar / MS Visio

ACTIVITĂȚI SOCIALE ȘI POLITICE

01/06/2016 – 30/05/2022

Voluntariat

R. Moldova

proiectul de voluntariat "Ne Pasa " al I.M. Orange Moldova S.A.

- Securitatea pe Internet
- Super Coders
- Proiecte sociale

COMPETENȚE LINGVISTICE

LIMBĂ(I) MATERNĂ(E): română

ALTĂ LIMBĂ (ALTE LIMBI):

rusă

**Comprehensiune
orală**
C1

Citit
C1

Exprimare scrisă
C1

Conversație
C1

Scris
C1

engleză

**Comprehensiune
orală**
B1

Citit
B1

Exprimare scrisă
B1

Conversație
B1

Scris
B1

COMPETENȚE DE MANAGEMENT ȘI CONDUCERE

Organizarea activitatilor personale si in echipa

- organizarea activitatii personale sau dupa caz echipei.
- analiza evenimentelor petrecute si luare decizii in prevenirea situatiilor neplacute.
- preintampinare riscuri
- evidenta corecta
- graficul activitatilor
- identificarea punctelor slabe si forte personale sau ale echipei
- lucru in dezvoltare personala si profesionala dupa caz a echipei.

COMPETENȚE DE COMUNICARE ȘI INTERPERSONALE

Competente de comunicare

- utilizarea unui limbaj adaptabil nivelului de comunicare al interlocutorului
- gestionarea dialogului si evitarea posibilului conflict de comunicare
- gestionarea starii emotionale si pastrarii calmului in situatii de stres