

Florentina Corina MATEI

TEAM LEADER • CUSTOMER CARE & PARTNER MANAGEMENT - UTILITIES • (+40) 723 275 873 • contact@florentinamatei.ro

DETALII

Bucuresti, Romania
(+40) 723 275 873
contact@florentinamatei.ro
Permis conducere B (2008)

LINKS

[LinkedIn Profile](#)

Competente Cheie

Customer Care & Customer Experience

Managementul relației cu clienții · Managementul reclamațiilor · Soluționare escaladări · Comunicare (telefonic & scris) · Retenție & satisfacție client · Metrici CX (NPS, CSAT) · Customer Journey · Omnichannel

Leadership & Parteneri

Coordonare echipe · Managementul partenerilor (BPO/outourcing) · Training & Coaching · Facilitare instruiți · Evaluare & feedback · Calibrare · Mentorat · Colaborare inter-departamentală · Stakeholder management

Quality Assurance & Performanță

Monitorizare KPI & SLA · Quality Assurance (QA) · Calibrare calificative · Evaluarea interacțiunilor · Raportare & analiză de date · Managementul dosarelor și cazurilor

Proces & Strategie

PROFIL

Profesionist în Customer Care cu peste 12 ani de experiență în industria de energie, avansată prin merit de la Analist la Team Leader. Coordonez în prezent o echipă de **40+ agenți** și **10.000+ interacțiuni** lunar, cu **100%** respectarea SLA.

Puncte forte: leadership și dezvoltarea echipelor · managementul partenerilor (BPO) · Quality Assurance · optimizarea și automatizarea proceselor · analiză de date.

EXPERIENTA PROFESIONALA

Team Leader - First Level Partners

decembrie 2024 – prezent · PPC Energie SA, București · Furnizare energie electrică și gaze naturale

Conduc echipele unui partener extern de customer care pentru unul dintre cei mai mari furnizori de energie din România, ca punct de legătură între partener, departamentele interne și management, într-un mediu omnichannel de volum ridicat.

Responsabilități principale:

- Coordonez echipele și analizez KPI, transformând concluziile în planuri de îmbunătățire.
- Conduc evaluări de calitate (QA), calibrări și instruiți pentru dezvoltarea agenților.
- Gestionez reclamațiile escaladate omnichannel, coordonând departamentele pentru respectarea SLA.
- Optimizez automatizările și șabloanele din online center, asigurând respectarea procedurilor.

Realizări:

- Coordonez 40 agenți și 10.000+ interacțiuni lunar, cu 100% respectarea SLA (fără compensații plătite).
- Analizez scorul de calitate (QA) pe arii de impact și dezvolt planuri de corecție țintite.
- Am crescut eficiența comunicării prin optimizarea șabloanelor și semnalarea nefuncționalităților automatizărilor.

Coordonator Parteneri

martie 2020 – decembrie 2024 · Enel Energie Muntenia SA, București · Furnizare energie electrică și gaze naturale

Responsabilități principale:

- Am coordonat activitatea partenerului și performanța echipei prin analiza KPI, evaluări de calitate, calibrare și instruire.
- Am gestionat reclamațiile escaladate, colaborând transversal cu departamentele companiei pentru respectarea SLA.
- Am participat la proiecte locale și globale de implementare a noilor aplicații și proceduri și am monitorizat automatizările și datele din rapoarte, remediind erorile.

Realizări:

- Am coordonat 30 agenți și 7.000+ reclamații și cereri lunar.

Optimizarea proceselor · Analiza
nevoilor de business · Implementare
proceduri · Managementul
proiectelor · Standardizare fluxuri ·
Îmbunătățire continuă

Automatizări Customer Care
Virtual assistant · Smart e-mail
processing · Răspunsuri automate ·
Managementul șabloanelor ·
Ticketing

Tool-uri & Tehnologii

SAP · Salesforce · Sisteme CRM &
ticketing · Microsoft Office avansat
(Word, Excel, PowerPoint, Outlook) ·
Excel (raportare, tabele pivot) ·
Platforme de customer care ·
Instrumente de raportare

Metodologii

Agile · Waterfall · Managementul SLA
· Proceduri și instrucțiuni de lucru
standardizate

Limbi

Română — Nativ
Engleză — Începător
Spaniolă — Începător

Competențe personale

Leadership & lucru în echipă ·
Analiză & rezolvarea problemelor ·
Comunicare & orientare către client ·
Organizare & orientare spre
performanță

- Am condus proiecte de optimizare pentru reducerea planificărilor eronate, crescând acuratețea programărilor.
- Rezultate măsurabile: creșterea satisfacției clienților, reducerea veniturilor și respectarea consecventă a modului de lucru agreat.

Coordonator Parteneri Telekom

mai 2018 – martie 2020 · Enel Energie Muntenia SA, București · Furnizare energie electrică și gaze naturale

Responsabilități principale:

- Am instruit echipa Telekom în preluarea sesizărilor și transmiterea răspunsurilor către clienți, oferind suport constant.
- Am monitorizat activitatea de Customer Care și am evaluat lunar performanța operatorilor.

Realizări:

- Am instruit și coordonat o echipă de 20 operatori, aducând serviciul la un standard unitar de calitate.
- Am îmbunătățit calitatea tratării solicitărilor și a răspunsurilor prin instruire dedicată și evaluare lunară consecventă.

Analist Servicii Clienți

iulie 2013 – aprilie 2018 · Enel Energie Muntenia SA, București · Furnizare energie electrică și gaze naturale

Responsabilități principale:

- Am gestionat integral ciclul reclamațiilor: înregistrare, analiză, soluționare și răspuns către client.
- Am investigat aspectele semnalate și am comunicat telefonic cu clienții, empatic și orientat spre soluții.

Realizări:

- Am tratat 30+ reclamații/sesizări pe zi, cu 100% rată de soluționare în termen (fără compensații plătite).
- Am fost promovată pe baza rezultatelor de top la evaluările trimestriale, trecerea la rolul de Coordonator fiind validată prin interviu.



EXPERIENTA ANTERIOARA

Asistent Analist — Training & Dezvoltare

OMV Petrom, București · sept. 2012 – dec. 2012

Referent de specialitate Marketing — HSSE

OMV Petrom, București · iun. 2012 – aug. 2012

Operator Monitorizare TV

Kantar Media Audiences, București · nov. 2011 – apr. 2012



EDUCATIE

Master — Economie Ecologică

Academia de Studii Economice, București · 2009 – 2011

Licență — Științe Economice

Academia de Studii Economice, București · 2006 – 2009

Diplomă de bacalaureat — Contabilitate primara

Colegiul Economic „Viilor”, București · 2002 – 2006