

# Stefan Rares Ilea

48 ani(1977-06-02), M

Oras: Alt oras  
Carnet auto: Da  
Telefon: 0724066502  
Email: stefanrares.ilea@gmail.com



## EXPERIENTA

### Membru in consiliul de administratie

Baile Sarate Ocna Mures, Alba Iulia

Martie.2024 - Martie.2025 (1 ani)

Domeniu: Turism  
Responsabilitati: Participarea in calitate de membru in consiliul de administratie la deciziile necesare administrarii eficiente a activitatii unitatii in numele actionariatului conform contractului de mandat incheiat .

### Director Agentie Ludus

Raiffeisen Bank, Alt oras

Iulie.2016 - pana in prezent (9 ani)

Domeniu: Banci  
Responsabilitati:

- Responsabil de indeplinirea obiectivelor cantitative de vanzare alocate unitatii pe segmentul de persoane fizice si IMM Micro, in conditiile respectarii standardelor de calitate ale bancii, precum si de respectarea disciplinei operationale in activitatea de servizare a tuturor segmentelor de clienti;
- Comunica fiecarui subordonat coordonat atat obiectivele individuale de vanzari (unde este cazul) cat si cele de performanta si se asigura de intelegerea corecta a acestora; contribuie la procesul de stabilire a tintelor individuale pentru pozitiile de vanzare din unitate, in limita atributiilor stabilite;
- Cunoaste in detaliu caracteristicile si beneficiile produselor serviciilor oferite de catre banca, clientilor persoane fizice si este permanent la curent cu eventualele modificari comunicate legate de acestea sau de fluxurile de lucru aferente;
- Oferă consultanță clienților, pornind de la identificarea nevoilor lor financiare, promovează soluții financiare adaptate acestora, asigură suport în completarea documentelor necesare pentru relația cu banca; În cazul unităților Certificate, asigură în mod direct activitatea de consultanță și vânzare pentru clienții Premium PF și IMM Micro;
- Organizează agenda de întâlniri a subordonaților și acțiunile de vânzare outdoor (vizite în afara bancii, birouri mobile, acțiuni de micromarketing); monitorizează periodic vizitele la clienți efectuate de subordonați cu obiective de vânzare și dosarele în lucru, luând măsuri dacă rezultatele preconizate scad sub țintele stabilite;
- Organizează și conduce ședințe periodice, urmărind realizările agenției în raport cu obiectivele alocate, acțiunile necesare pentru atingerea acestora, respectarea standardelor de calitate, comunicarea strategiei managementului, prelucrarea mesajelor de informare necesare pentru desfășurarea în bune condiții a activității agenției;
- Participă la ședințele periodice de vânzări la nivel de Hub Retail sau altele organizate de superiorii ierarhici;
- Adună și centralizează feedback din piață de la segmentul de clienți vizat

si, la nevoie, transmite propuneri in Centrala vizand adaptarea ofertei de produse si servicii;

- Urmareste indicatorii legati de satisfactia clientilor unitatii si intreprinde proactiv masurile necesare pentru imbunatatirea permanenta a acestora;
- Monitorizeaza calitativ si cantitativ portofoliul de clienti si produsele acestora, urmarind evolutia principalilor indicatori: numar de produse client, grad de penetrare al principalelor produse in portofoliu, isi adapteaza actiunile si eforturile de vanzare in vederea imbunatatirii acestor indicatori;
- Urmareste evolutia principalilor indicatori economici si mediul competitional local, pastreaza legaturi cu autoritatile locale, pentru identificarea oportunitatilor de business aferente potentialilor clienti persoane fizice; asigura promovarea si prezentarea produselor RBRo in mediile relevante;
- Participa la proiecte de vanzare si pregatirea vanzarii, atat la sediul unitatii cat si in afara acesteia (ex: birouri mobile, vanzare la sediul clientilor, evenimente pe plan local etc);
- Propune si implementeaza actiuni de micromarketing, avand ca scop fidelizarea si dezvoltarea portofoliului alocat sau al potentialului zonei;

Resurse umane:

- Asigura utilizarea eficienta a personalului din subordine si, acolo unde considera oportun, propune Directorului de HUB Retail masuri de reorganizare, reconversie si relocare a personalului;
- Se implica in identificarea candidatilor potriviti pentru ocuparea pozitiilor vacante din unitatea pe care o coordoneaza, propune directorului de Hub avizarea personalului recrutat pentru pozitiile din subordine pentru acoperirea lor din unitatea pe care o coordoneaza;
- Identifica mijloace pentru cresterea angajamentului echipei coordonate, asigura un cadru de lucru profesionist, in concordanta cu valorile organizatiei;
- Asigura integrarea noilor colegi in echipa unitatii, furnizand suport in procesul de invatare si adaptare la aplicatii, norme, proceduri, produse, servicii, tehnici de consiliere a clientilor, comportament vis-à-vis client si in raport cu valorile organizatiei;
- Oferă feedback personalului din subordine si urmareste dezvoltarea experizei si competentelor acestora in vederea imbunatatirii abilitatilor profesionale si atingerii obiectivelor de performanta tintite; organizeaza sesiuni periodice de coaching cu subordonatii;
- Conduce procesul de evaluare a performantei pentru personalul din subordine; comunica si se asigura de cunoasterea si intelegerea obiectivelor atat la nivelul intregii echipe cat si individual; gestioneaza cazurile de ne-performanta conform regulilor si procedurilor interne, inclusiv prin stabilirea unor planuri de actiune, incurajeaza si popularizeaza colegii performanti, precum si actiunile ce au dus la atingerea performantei;
- Participarea la cursurile de formare profesionala organizate de banca, atat la sediul agentiei cat si in afara acesteia, insusirea si implementarea tehnicilor de consiliere a clientilor dobandite individual si pentru intreg personalul subordonat

Realizari:

Agentia cu cel mai mare NPS in 2020 din HUB (NPS: 82) in 2020  
Top 5 la nivel national din punct de vedere indicator NPS in 2020  
Agentia cu cele mai bune vanzari Flexi credit -2018  
Realizarea obiectivelor stabilite de catre organizatie la nivelul asteptat.

Descrierea companiei:

Raiffeisen Bank este o banca universala de top pe piata romaneasca, oferind o gama completa de produse si servicii.  
Raiffeisen Bank este a treia banca din sistem din punct de vedere posibilitate de recomandare a clientilor(NPS).Are un portofoliu de 2.000.000 clienti PI si o retea de 350 agentii.  
Este o banca foarte dinamica, a carei strategie este orientata acum spre digitalizare.

# Director Agentie Ocna Mures

Raiffeisen Bank, Alt oras

Octombrie.2007 - Iunie.2016 (8 ani, 8 luni)

Domeniu: Banci

Responsabilitati:

- Responsabil de indeplinirea obiectivelor cantitative de vanzare alocate unitatii pe segmentul de persoane fizice si IMM Micro, in conditiile respectarii standardelor de calitate ale bancii, precum si de respectarea disciplinei operationale in activitatea de servizare a tuturor segmentelor de clienti;
  - Comunica fiecarui subordonat coordonat atat obiectivele individuale de vanzari (unde este cazul) cat si cele de performanta si se asigura de intelegerea corecta a acestora; contribuie la procesul de stabilire a tintelor individuale pentru pozitii de vanzare din unitate, in limita atributiilor stabilite;
  - Identifica oportunitati de piata, clienti potentiali si asigura promovarea ofertei RBRO adresate lor;
  - Cunoaste in detaliu caracteristicile si beneficiile produselor/ serviciilor oferite de catre banca, clientilor persoane fizice si este permanent la curent cu eventualele modificari comunicate legate de acestea sau de fluxurile de lucru aferente;
  - Oferă consultanta clientilor, pornind de la identificarea nevoilor lor financiare, promoveaza solutii financiare adaptate acestora, asigura suport in completarea documentelor necesare pentru relatia cu banca;
  - Organizeaza si conduce sedinte periodice, urmarind realizarile agentiei in raport cu obiectivele alocate, actiunile necesare pentru atingerea acestora, respectarea standardelor de calitate, comunicarea strategiei managementul, prelucrarea mesajelor de informare necesare pentru desfasurarea in bune conditii a activitatii agentiei;
  - Participa la sedintele periodice de vanzari la nivel de Hub Retail sau altele organizate de superiorii ierarhici;
  - Aduna si centralizeaza feedback din piata/ de la segmentul de clientela vizat si, la nevoie, transmite propuneri in Centrala vizand adaptarea ofertei de produse si servicii;
  - Urmareste indicatorii legati de satisfactia clientilor unitatii si intreprinde proactiv masurile necesare pentru imbunatatirea permanenta a acestora;
  - Monitorizeaza calitativ si cantitativ portofoliului de clienti si produsele acestora, urmarind evolutia principalilor indicatori: numar de produse/ client, grad de penetrare al principalelor produse in portofoliu, isi adapteaza actiunile si eforturile de vanzare in vederea imbunatatirii acestor indicatori;
  - Urmareste evolutia principalilor indicatori economici si mediul competitional local, pastreaza legaturi cu autoritatile locale, pentru identificarea oportunitatilor de business aferente potentialilor clienti persoane fizice; asigura promovarea si prezentarea produselor RBRO in mediile relevante;
  - Este detinator de chei tezaur;
  - Asigura suport personalului subordonat in cerintele specifice activitatii curente;
  - Urmareste corectarea deficientelor constatate de echipele de control/ audit/ autoritati in termenele comunicate;
  - Supervizeaza in timp real tranzactiile cu grad mare de complexitate si/sau risc conform procedurilor in vigoare;
  - Se asigura ca personalul din subordine cunoaste si aplica normele si procedurile interne in vigoare in vederea indeplinirii corecte si complete a sarcinilor si responsabilitatilor precum si pentru atingerea obiectivelor cantitative si calitative alocate fiecarui salariat;
  - Angajeaza agentia in relatiile cu tertii, conform competentelor stabilite; Inregistreaza reclamatiiile clientilor si asigura suport in procesul de solutionare a acestora si a cerintelor primite de la autoritati;
- Resurse umane:
- Asigura utilizarea eficienta a personalului din subordine si, acolo unde

considera oportun, propune Directorului de HUB Retail masuri de reorganizare, reconversie si relocare a personalului;

- Se implica in identificarea candidatilor potriviti pentru ocuparea pozitiilor vacante din unitatea pe care o coordoneaza, propune directorului de Hub avizarea personalului recrutat pentru pozitiile din subordine pentru acoperirea lor din unitatea pe care o coordoneaza;
- Identifica mijloace pentru cresterea angajamentului echipei coordonate, asigura un cadru de lucru profesionist, in concordanta cu valorile organizatiei;
- Asigura integrarea noilor colegi in echipa unitatii, furnizand suport in procesul de invatare si adaptare la aplicatii, norme, proceduri, produse, servicii, tehnici de consiliere a clientilor, comportament vis-à-vis client si in raport cu valorile organizatiei;
- Oferă feedback personalului din subordine si urmareste dezvoltarea experizei si competentelor acestora in vederea imbunatatirii abilitatilor profesionale si atingerii obiectivelor de performanta tintite; organizeaza sesiuni periodice de coaching cu subordonatii;
- Conduce procesul de evaluare a performantei pentru personalul din subordine; comunica si se asigura de cunoasterea si intelegerea obiectivelor atat la nivelul intregii echipe cat si individual; gestioneaza cazurile de neperformanta conform regulilor si procedurilor interne, inclusiv prin stabilirea unor planuri de actiune, incurajeaza si popularizeaza colegii performanti, precum si actiunile ce au dus la atingerea performantei;
- Participarea la cursurile de formare profesionala organizate de banca, atat la sediul agentiei cat si in afara acesteia, insusirea si implementarea tehnicilor de consiliere a clientilor dobandite individual si pentru intreg personalul subordonat.

Realizari:

Deschidere agentie noua in piata din Ocna Mures.  
Achizitia a 2000 clienti in termen de 12 luni de la deschidere (dec 2007 -dec 2008)  
Agentia cu cel mai mare volum de credite acordat lunar (intre agentile nou deschise in judetul Alba)

Descrierea companiei:

Raiffeisen Bank este o banca universala de top pe piata romaneasca, oferind o gama completa de produse si servicii.  
Raiffeisen Bank este a treia banca din sistem din punct de vedere posibilitate de recomandare a clientilor(NPS).Are un portofoliu de 2.000.000 clienti PI si o retea de 350 agentii.  
Este o banca foarte dinamica, a carei strategie este orientata acum spre digitalizare.

## Ofiter credite BCR Ocna Mures

BCR , Alt oras

Februarie.2002 - Octombrie.2007 (5 ani, 8 luni)

Domeniu:

Banci

Responsabilitati:

Cunoaste caracteristicile si beneficiile intregii oferte de produse/ servicii financiare adresata segmentului de clientela PF si se pastreaza permanent la curent cu evolutia acestora precum si cu normele, procedurile si fluxurile de lucru aferente;

- Pornind de la cunoasterea in detaliu a ofertei bancii pentru clientela PF, asigura consultanta clientilor din segment, identificand nevoile lor si promovand solutiile financiare potrivite acestora, asigurand, la nevoie, si suport in completarea documentelor necesare si/ sau in utilizarea solutiilor digitale puse la dispozitia clientelei;
- Implementeaza si promoveaza programele/ campaniile de vanzari alocate, contactand clientii vizati, in cadrul reglementat de catre banca;

- Stabileste o agenda saptamanala de vizite la clienti (agreata, in prelabil cu superiorul direct), in vederea indeplinirii obiectivelor individuale cantitative si calitative;
- Respecta standardele de calitate ale bancii comunicate prin sistemul de obiective, precum si normele, procedurile, reglementarile legate de cunoasterea clientelei, cod de conduita, reguli de etica, valori si alte documente oficiale ale bancii, si se pastreaza la curent cu modificari ulterioare comunicate in legatura cu acestea;

Realizari: Am vandut credite catre aproximativ 2000 clienti PF.

Descrierea companiei: BCR banca cu cea mai mare cota de piata , banca universala .

## **Economist**

SC Upsom Ocna Mures, Alt oras

Octombrie.2000 - Februarie.2002 (1 ani, 4 luni)

Domeniu: Chimie - Petrochimie

Responsabilitati: Administrarea contului furnizori in cadrul biroului de contabilitate;  
Inregistrarea facturilor primite de la furnizori in evidentele informatice,  
Efectuarea diferentelor de pret intre receptii si facturi,  
Arhivarea facturilor primite.  
Punctarea la final de luna contabila cu celelalte conturi in vederea intocmirii balantei finale.

Realizari: Acumularea de informatii foarte rapid dupa angajare,astfe incat dupa 3 luni puteam sa lucrez singur pe aceasta pozitie.

Descrierea companiei: Upsom Ocna Mures era una din cele doua fabrici care fabrica soda calcinata in Romania, infiintata in anul 1895.

## **STUDII**

---

### **Universitatea Tehnica**

Octombrie.2002 - Iulie.2004

Diploma (tipul studiilor): Master

Specializare: Informatica

Oras: Cluj Napoca

Alte informatii: Programare C++

### **Universitatea Babes Bolyai**

Septembrie.1996 - Septembrie.2000

Diploma (tipul studiilor): Licenta (facultate)

Specializare: Management

Oras: Cluj Napoca

Alte informatii: Specialitatea studiata - Managementul Firmei

### **Grup Scolar de Chimie Industriala Ocna Mures**

Septembrie.1991 - Iulie.1995

Diploma (tipul studiilor): Liceu  
Specializare: Electrotehnica  
Oras: Alba Iulia  
Alte informatii: Sef promotie

## ABILITATI

---

Limbi straine:	<b>Scris</b>	<b>Citit</b>	<b>Vorbit</b>
	Engleza	incepator	mediu

Carnet auto : Da  
Competente cheie: Comunicarea eficienta, Proactivitatea, Planificare si organizare,  
Alte cursuri, traininguri: Curs de intractiune cu clientii - Pro Customer -2018  
Branch Management Academy - Professional Level  
Branch Management Academy - Senior Level

## TIP JOB DORIT

---

Obiectiv: 1  
Tip job: Full Time,  
Nivel job: Manager  
Salariu (EUR) Nespecificat  
Sunt dispus sa calatoresc: 50% din timpul serviciului