




**Carmen Elena
Rădulescu**

CONTACT

 București, România

 [Redacted]

 [Redacted]

EXPERIENȚA PROFESIONALĂ

01/2022 – ÎN CURS

Director Relații Externe și Protocol

C.N. Aeroporturi București S.A.

Capacitate de organizare, analiză, sinteză și decizie.

Cunoașterea principiilor de bază pentru elaborarea și administrarea bugetului.

Elaborarea unei strategii cu privire la relaționarea companiei cu instituțiile externe și organizarea de proiecte și programe specifice domeniului de activitate.

Contribuie și trasează agenda de evenimente.

Răspunde pentru delegarea atribuțiilor și duce la îndeplinire hotărârile Consiliului de Administrației al CNAB, supervizează implementarea acestora în mod corespunzător.

Colaborează cu serviciile specializate în scopul menținerii controlului asupra eficienței activităților prestate.

Implementarea standardelor de control intern managerial la nivelul direcției coordonate.

Urmărește modul în care întreg personalul din subordinea sa respectă disciplina muncii în desfășurarea activității aeroportuare încredințate, atribuțiile de serviciu precum și alte prevederi legale.

05/2020 – 01/2022

Șef Birou Business Lounge și VIP AIHCB

C.N. Aeroporturi București S.A.

Elaborarea și înaintarea spre aprobare modificări ale schemelor organizatorice ale serviciului cu scopul creșterii standardului de calitate și eficiență al activităților prestate.

Organizarea și coordonează elaborarea procedurilor și instrucțiunilor specifice în vederea îndeplinirii obiectului său de activitate în cele mai bune și sigure condiții.

Informarea structurilor implicate asupra modificărilor survenite în activitățile de protocol programate.

Asigurarea unui ambient confortabil, functional, ospitalier în saloanele destinate pasagerilor Business și VIP.

Punerea la dispoziția instituțiilor statului pentru misiunile de nivel înalt, facilitățile terminalului și a zonei adiacente acestuia, comunicând informațiile necesare desfășurării corespunzătoare a activităților.

Calea Bucureștilor nr. 224 E, Otopeni, România

2017 – 05/2020

Director Protocol

C.N. Aeroporturi București S.A.

Abilitatea de a conduce, coordona și motiva personalul.

Capacitate de organizare, analiză, sinteză și decizie.

Cunoașterea principiilor de bază pentru elaborarea și administrarea bugetului.

Implementarea standardelor de control intern managerial la nivelul direcției coordonate.

Urmărește modul în care întreg personalul din subordinea sa respectă disciplina muncii în desfășurarea activității aeroportuare încredințate, atribuțiile de serviciu precum și alte prevederi legale.



Renovarea și aducerea la standarde europene a Salonului Prezidențial, Salonului VIP și a Salonului Business Lounge Tarom.

În perioada ianuarie-iunie 2019 am coordonat și supervizat activitățile de protocol pe durata preluării Președinției Consiliului Uniunii Europene de către România.

Organizarea și supravegherea protocolului aeroportuar cu ocazia sosirii Suveranului Pontif Francisc în România.

Calea Bucureștilor nr. 224 E, 075150, Otopeni, România

2014 - 2017

Referent de Specialitate

C.N. Aeroporturi București S.A.

Coordonarea și supervizarea activităților de protocol referitoare la procesarea persoanelor care compun delegații.

Respectarea regulilor și procedurilor de lucru, grija față de echipamentul din dotare.

Responsabilități referitoare la securitatea aeroportuară și aeronautică.

Comunicarea eficientă cu pasagerii și superiorii ierarhici pentru o bună desfășurare a activităților de protocol.

Întocmirea de statistici și rapoarte cu informații verificate și exacte.

Otopeni, România

2011 - 2014

Referent Protocol cu atribuțiuni de coordonare a turei

C.N. Aeroporturi București S.A.

Coordonarea activităților de protocol specifice turei.

Supervizarea îndeplinirii sarcinilor de serviciu de către angajații din subordine și functionarea în condiții optime serviciului.

Îndeplinirea obiectivelor operaționale și asistența pasagerilor VIP.

Reprezentarea companiei în relația cu clienții și oficialii.

Otopeni, România

2007 - 2011

Agent Transporturi cu atribuțiuni de coordonare a turei

C.N. Aeroportul Internațional Henri Coandă București S.A

Coordonarea activităților de protocol.

Supravegherea activității personalului din serviciu de pe tura.

Verificarea permanentă și inventarierea documentelor și a bunurilor conform caietului de procese verbale.

Otopeni, România

2001 - 2007



Agent transporturi

C.N. Aeroportul Internațional Henri Coandă București S.A.

Asistență pasageri VIP

Otopeni, România

1992 - 2001

Agent Handling

Globe Ground Romania (anterior Lutas SRL)

Procesare și asistență pasageri

Otopeni, România

1990 - 1992

Însoțitor de bord

Tarom S.A.

Planificarea și coordonarea activităților la bordul aeronavelor

Otopeni

1989 - 1990

Agent Handling

Tarom S.A.

Procesare și asistență pasageri

Otopeni, România

EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ

2017 - București

Certificat de participare la programul Soft Diplomatic Skills în afaceri : DO's & DON'ts în protocolul de afaceri

Institutul Bancar Român

Întelegerea conceptelor din domeniul etichetei în vederea construirii și consolidării relațiilor cu alți oameni.

Furnizarea informațiilor despre ce trebuie să facem și ce nu trebuie să facem din punct de vedere protocolar.

2011

"Developing a customer service culture at airports"

ACI Global Training, București

Dezvoltarea relației cu pasagerii ce tranzitează aeroportul.

Tehnici și principii de implementat pentru îmbunătățirea experienței clienților.

Îmbunătățirea imaginii aeroportului și a serviciilor oferite pasagerilor.

2008 - 2010 - România



Diploma de master – Contabilitate internațională și audit financiar

Universitatea Athenaeum, București

Domeniul gestiunii și consultanței fiscale la nivel național și internațional, auditului intern.

2004 – 2008 – România

Diplomă de licență - Administrarea Afacerilor și Științe Economice

Universitatea Athenaeum, București

Analiza, elaborarea și implemetarea strategiilor, negocierea și soluționarea conflictelor, leadership și dezvoltare organizațională.

2005

QUASARO - Quality Assurance Service

Certificat în relația cu clienții privind așteptările și satisfacția lor.

Plan de acțiune în exprimarea față de clienți.

Dezvoltarea comportamentului asertiv.

Realizarea sondajului de opinie și gestionarea reclamațiilor.

Relația cu clienții

2005

Certificare internă - Diplomație

C.N. Aeroporturi București S.A.

Uzanțe diplomatice și practici de protocol și ceremonial.

Rolul protocolului în relațiile internaționale, reguli de etichetă și organizare a ospitalității.

Pregătirea și desfășurarea evenimentelor cât și a vizitelor oficiale.

2004 – România

Certificare internă - Comunicare

C.N. Aeroporturi București S.A.

Comunicarea eficientă indiferent de domeniul în care are loc aceasta – protocol, relații publice.

Elemente de comunicare verbală (prezentările, rostirea numelui, cărțile de vizită, artă - conversației, teme interzise, tehnici de captarea atenției, conversația persuasivă etc) precum și elemente de comunicare non-verbală (distanțele, teritoriul, timpul și atingerile).

Gestionarea primei impresii (apariție, postură, gesturi, salut) cât și a situațiilor penibile, a gafelor și a celor cu încărcătură emoțională puternică.

2001

Certificat limba engleză

Centrul de limbi străine FIDES

Dezvoltarea și aprofundarea limbii engleze.

Deprinderea comunicării în limba engleză în mediul de afaceri.



1995

Lufthansa Basic Handling & Passenger Services

Globe Ground România

Procesare și asistență pasageri

1994

SWISSAIR DCS Handling & Passenger Services

Globe Ground România

Procesare și asistență pasageri

1992

TAROM Basic Handling & Passenger Services

Tarom S.A. ,România

Procesare și asistență pasageri

COMPETENȚE LINGVISTICE

LIMBĂ(I) MATERNĂ(E): Română

ALTĂ LIMBĂ (ALTE LIMBI):

engleză

**Compre-
hensiune
orală**
B2

Citit
C1

**Exprimare
scrisă**
B2

Conversație
B2

Scris
B2

COMPETENȚE ORGANIZATORICE

Competențe organizatorice

Bun organizator și coordonator dinamic, cu vastă experiență în relațiile cu publicul

COMPETENȚE DE COMUNICARE ȘI INTERPERSONALE

Competențe de comunicare și interpersonale

Comunicativă, plăcută și ușor adaptabilă la diferite medii sociale, culturale și profesionale

COMPETENȚE DOBÂNDITE LA LOCUL DE MUNCĂ

Competențe dobândite la locul de muncă

Spirit practic, sociabila , energica , optimista și cu putere de convingere