



Curriculum vitae Europass

Informații personale

Nume / Prenume

Mocanu, Rares Gheorghe

Adresă(e)

Telefon(oane)

Mobil

E-mail(uri)

raresmocanu@yahoo.com;

Naționalitate(-tăți)

Romana

Data nașterii

Sex

Masculin

Locul de muncă /

PUBLICIS Group – România

Domeniul ocupațional

Director / Consultant dep. Consumer Experience

Experiența profesională

30 ani

Perioada

2018 - Prezent

Funcția sau postul ocupat

Director dep. Experiență Consumator

Activități și responsabilități principale

Digital marketing si managementul experienței consumatorului
Strategii de contextualizare și dezvoltare a experienței consumatorilor în raport cu portofoliul de brand și campaniile de comunicare

Numele și adresa angajatorului

Publicis Group - Romania

Tipul activității sau sectorul de activitate

Marketing digital – Strategii de marketing digital; consumer experience CX; brand management si managementul portofoliului; online advertising; social media, e-mail marketing SEO/SEM and newsletter coverage

Perioada	2015 - 2018
Funcția sau postul ocupat	Marketing Director
Activități și responsabilități principale	Marketing si business management
Numele și adresa angajatorului	DOMO SA
Perioada	2012 - 2015
Funcția sau postul ocupat	On-line / Digital Marketing Director
Activități și responsabilități principale	Cresterea cifrei de afaceri si managementul portofoliului in vederea realizarii obiectivelor de business si a indicatorilor de performanta. Coordonare si managementul echipei de account/new business si digital Gestionarea si fundamentarea contactelor la nivel inalt cu portofoliul de clienti strategici ; mentinerea relațiilor pozitive cu acestia. Gestionarea si coordonarea proiectelor de consultanta online si offline Planificarea si coordonarea activitatii de marketing si analiza si cercetare Planificarea si gestionarea campaniilor de comunicare Dezvoltare si management produse agentie
Numele și adresa angajatorului	One Media Digital - One Media Group
Tipul activității sau sectorul de activitate	Comunicare Marketing - online advertising, social media, e-mali marketing SEO/SEM and newsletter coverage
Perioada	2003 – (Prezent)
Funcția sau postul ocupat	Lector Universitar Dr.
Activități și responsabilități principale	Cursuri: Brand Management; Brandul de Angajator; Comportamentul Consumatorului, Managementul Serviciilor, managementul resurselor umane, diagnoza organizationala. Elaborarea suportului de curs, activitati didactice, coordonator lucrari licienta si disertatie, coordonare sesiuni stiintifice, conferinte si activitati institutionale, participare si concepere revista stiintifica.
Numele și adresa angajatorului	Facultatea de Management , Scoala Nationala de Studii Politice si Administrative (SNSPA), Bucuresti Facultatea de Comunicare si Relatii Publice (FCRP) , Scoala Nationala de Studii Politice si Administrative (SNSPA), Bucuresti
Tipul activității sau sectorul de activitate	Invatamant Universitar
Perioada	2008 – 2012
Funcția sau postul ocupat	Manager CRM – Marketing Direct si Managementul Relatiilor cu Clientii (CRM) BNP Paribas Group
Activități și responsabilități principale	Întocmirea planului de comunicare pe întreg portofoliul de clienti (modele specifice, temporizare, obiective, etc.) Promovarea brandului, produselor, serviciilor atât pentru clienții existenți cât și potențiali. Creșterea profilul afacerii prin campanii de marketing și strategii de promovare - propunerea, crearea și implementarea de produse noi, în acord cu cererea de pe piață. Modelare și analiză baze clienți, strategii de segmentare și selecție a portofoliului de clienți, strategii de eficientizare a planului de comunicare, dezvoltare produs, politici de promovare produs, construirea și dezvoltarea relațiilor durabile, profitabile și individualizate cu clienții.
Numele și adresa angajatorului	BNP Paribas Group Str. Clucerului nr. 78-80, Sector 1, 011368 București
Tipul activității sau sectorul de activitate	Institutie Financiara

Perioada	2006 – 2008
Funcția sau postul ocupat	Senior Manager de Brand / Marca
Activități și responsabilități principale	Dezvoltarea, elaborarea și implementarea unei viziuni cu referire la portofoliul de produse al companiei, strategii de dezvoltare a portofoliului de produse astfel încât să se atingă obiectivele de business. Coordonarea echipelor de brand dezvoltare produs +12 (membri)
Numele și adresa angajatorului	Romtelecom SA Bucuresti
Tipul activității sau sectorul de activitate	Telecomunicatii
Perioada	2004 – 2006
Funcția sau postul ocupat	Manager Vânzări Conturi Speciale
Activități și responsabilități principale	Vânzarea de soluții specifice de comunicații integrate – personalizate pentru a raspunde diverselor nevoi de afaceri. Cresterea valorii portofoliului prin actiuni specifice de cross & up selling, loializare si eficientizare. Managementul a peste 500 de clienti / conturi mari cu plati totale de peste 200.000 € / client
Numele și adresa angajatorului	Romtelecom SA Bucuresti
Tipul activității sau sectorul de activitate	Telecomunicatii
Perioada	2001 – 2004
Funcția sau postul ocupat	Manager Dep. Prevenția Fraudei si Risc Management
Activități și responsabilități principale	Monitorizarea, verificarea modului de utilizare a rețelei – comportament consum Alocarea de pachete speciale în concordanță cu nevoile clientului si obiectivele de business. Aplicarea algoritmilor de risc și gestionarea bazei de date – portofoliu clienti Coordonare echipa departament
Numele și adresa angajatorului	Telemobil SA - ZAPP Mobile
Tipul activității sau sectorul de activitate	Telecomunicatii
Perioada	1997 – 2001
Funcția sau postul ocupat	Consultant Clienti Conturi Speciale
Activități și responsabilități principale	Dezvoltarea programelor de relații cu clienții – suport, monitorizare, consultanță, clienți mari și conturi speciale.
Numele și adresa angajatorului	Mobifon SA Vodafone Bucuresti
Tipul activității sau sectorul de activitate	Telecomunicatii
Perioada	1993 – 1997
Funcția sau postul ocupat	Agent Operational Principal Supervizor– Activitati Aeroportuare
Activități și responsabilități principale	Supervizor activitati Check-in, Handling and Ticketing
Numele și adresa angajatorului	Lufthansa - Otopeni
Tipul activității sau sectorul de activitate	Servicii Transport Aeroportuare

Altele

Perioada	2011 - 2013
Funcția sau postul ocupat	Expert consultant în strategii de marketing si campanii de publicitate
Activități și responsabilități principale	Expert consultant în strategii de marketing si campanii de publicitate; expert formator si coordonator activitati didactice „ E.H.R. - Antreprenoriat pentru resurse umane ” http://www.ehr-antreprenoriat.ro/ Expert consultant în strategii de marketing si campanii de publicitate “ Stilul de invatare si temperamentul scolarii - instrumente pentru o educatie creativa ” http://www.temperamentscolar.ro/ Elaborarea strategiei și a planului de comunicare / promovare proiect campanie media integrate – (propunere activități promovare și elaborarea unui timing al activităților de promovare asociate secvențelor de informare a publicului dorit și participant, discutarea și implementare principalelor acțiuni stabilite în funcție de etapele proiectului) formularea, editarea și prezentarea campaniei mass-media / recomandări în funcție de target-ul vizat Stabilirea criteriilor de selecție a mediilor de promovare în funcție de principalele grupuri din cadrul proiectului Organizare conferințe reprezentanți presă și participanți work-shopuri Elaborare raporte monitorizare media – discutarea concluziilor activităților desfășurate în cadrul proiectu și stabilirea viitoarelor acțiuni
Numele și adresa angajatorului	Scoala Nationala de Studii Politice si Administrative , Bucuresti; Fondul Social European 2007 – 2013 prin Programul Operational Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane (POSDRU)
Parteneri	Federatia „Junior Chamber International România”; D&D Research; Asociația națională a editorilor și autorilor de teste psihologice și educaționale; Institutul de Științe ale Educației.
Tipul activității sau sectorul de activitate	Fondul Social European 2007 – 2013 Proiect POSDRU/92/3.1/S/53763 – Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane, 2007 – 2013 Proiect POSDRU/87/1.3/S/61341 – Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane, 2007 – 2013

Educație și formare

Perioada	2008 - 2013
Calificarea / diploma obținută	Doctor in Sociologie
Disciplinele principale studiate / competențe profesionale dobândite	Sociologie; Stiintele Comunicarii; Mass-media
Numele și tipul instituției de învățământ / furnizorului de formare	Facultatea de Sociologie si Asistenta Sociala Universitatea Bucuresti
Nivelul în clasificarea națională sau internațională	Phd.
Perioada	2006 – 2007
Calificarea / diploma obținută	Master Studii Aprofundate – Sociologie Opinie Publica si Mass-Media / Crima Organizata Criminalitate Transfrontaliera ; Lucrearea „ <i>Fenomenul Traficului de Carne Vie – Campanii de Informare si Avertizare Interne si Internationale</i> ” Bucuresti 2007
Disciplinele principale studiate / competențe profesionale dobândite	Sociologie; Opinie Publica si Mass Media; Metode si Tehnici de Comunicare; Metode si Tehnici de Cercetare; Comunicare televizuala; Audiente, publicuri si receptare media; Semiotica aplicata si publicitate, etc.
Numele și tipul instituției de învățământ / furnizorului de formare	Facultatea de Sociologie si Asistenta Sociala Universitatea Bucuresti
Nivelul în clasificarea națională sau internațională	MA

Perioada 2007 - 2008
 Calificarea / diploma obținută Specialist Marketing si Comunicare – Studii aprofundate in Marketing
 Disciplinele principale studiate / competențe profesionale dobândite Marketing, Economie, Cercetari Piata, Comportament Consum, Adverising, Brand Management, etc.
 Numele și tipul instituției de învățământ / furnizorului de formare International Advertising Association Romania
 Nivelul în clasificarea națională sau internațională BA - acreditat de catre IAA World Educational Programs si CNFPA Romania. recunoscut de Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale și Ministerul Educației Cercetării Inovării Tineretului și Sportului.

Perioada 1994 - 1998
 Calificarea / diploma obținută Licentiat in Pshologie si Sociologie
 Disciplinele principale studiate / competențe profesionale dobândite Psihologie Generala, Psihologia Muncii, Psihodiagnostic, Psihologie Clinica, Sociologia Opiniei Publice si Mass-media, Sociologia Deviantei, Metode si Tehnici de Cercetare, Psihologia Reclamei, etc.
 Numele și tipul instituției de învățământ / furnizorului de formare Facultatea de Psihologie – Sociologie Universitatea Spiru Haret Bucuresti
 Nivelul în clasificarea națională sau internațională

Aptitudini și competențe personale

Limba(i) maternă(e)

Romana

Limba(i) străină(e) cunoscută(e)

Autoevaluare

Nivel european ()*

Limba Engleza

Limba Franceza

Înțelegere		Vorbire		Scriere
Ascultare		Citire		Exprimare scrisă
Participare la conversație		Discurs oral		
C2	C2	C2	C2	C2
B2	B1	B2	B1	B1

(*) [Nivelul Cadrului European Comun de Referință Pentru Limbi Străine](#)

Competențe și abilități sociale

Manager cu experiența – de peste 20 ani activ în domeniul telecom, bancar, retail, servicii și comunicare, capabil să coordoneze echipele de planificare, dezvoltare produse, vânzări, servicii client, producție, cercetare.

Implicat și pasionat de strategii de dezvoltare a businessului (managementul portofoliului de branduri și produse, integrarea și managementul serviciilor, marketing și managementul portofoliului de clienți), capabil să implementeze/dezvolte proiecte noi pornind de la stadiul de idee - proiectare și punerea în producție, dezvoltare de business și produse noi. Capabil să dezvolte o echipă puternică să elaboreze și să îmbunătățească un plan strategic de dezvoltare împreună cu echipele sau stakeholderii implicați. Implementarea și dezvoltarea strategiilor de marketing pentru lansarea și dezvoltarea produselor cheie ale companiei în concordanță cu gradul de dezvoltare al pieței autohtone, administrarea bugetelor. Dezvoltarea market share-ului produselor companiei la nivelul de lider de piață.

Coordonarea campaniilor de comunicare - Elaborarea strategiei de comunicare mass media precum și coordonarea activităților de raportare

Organizarea și coordonarea de activități de predare (peste 13 ani de experiență de predare în învățământul superior), dezvoltarea și prezentarea de cursuri, capacitatea de a concepe și susține cursuri de nivel universitar și postuniversitar, facilitatea de a comunica cu audiențe numeroase, capacitatea de a înțelege și empatiza cu consumatorii, grad ridicat de structurare a ideilor, abilități de management și coaching.

A condus și instruit echipe de vânzări de peste 25 persoane cu rezultate remarcabile (premiul pentru cel mai „integrat” KA. Manager Romtelecom 2006 - Biz)

Competențe și aptitudini organizatorice

Dezvoltarea și implementarea de traininguri specializate pe managementul produsului, vânzări, comportamentul și psihologia consumatorului, managementul relațiilor cu clienții, brandul de anagajator, diagnoza organizațională.

Experiența bogată în participarea la târguri și evenimente internaționale și organizarea în cadrul acestora de întâlniri cu scopul de eficientizare și dezvoltare a business-ului.

Organizarea și coordonarea de proiecte de cercetare calitativă și cantitativă.

Coordonarea proiectelor de transfer de portofoliu și implementarea de proiecte și soluții pentru creșterea nivelului de loializare și satisfacție al clienților în multiple multinationale din primul esalon cu rezultate remarcabile în creșterea profitului.

Dezvoltarea și implementarea de campanii de marketing – comunicare și strategie business.

Competențe și aptitudini tehnice

Competențe de proiect și product management, elaborarea strategiilor de comunicare și dezvoltare produse pentru portofolii de peste 900.000 clienți.

Experiența multinațională a dus la dobândirea calităților specifice de leadership și management precum și a abilităților necesare obținerii de rezultate și satisfacerii nevoilor clienților interni și externi

Domenii de expertiză: psihologie, sociologie, marketing & digital marketing, product & brand management, planificare strategică, campanii integrate de comunicare și relații publice, logistică & distribuție, (customer relationship management - CRM, forecast & demand management, proiect management, product development). În ultimii opt ani am dezvoltat și implementat multiple proiecte de optimizare a portofoliului de clienți și produse, sisteme operationale și infrastructura (managementul serviciilor de telecomunicații pentru un portofoliu de peste 600 de firme mari din România - reorganizarea procesului operational în vederea optimizării costurilor logistice și creșterea eficienței proceselor operationale.

Studii aprofundate în domeniul psihologiei, sociologiei în special pe linia psihologiei și comportamentului consumatorului, opinie publică, mass-media și HR

Recrutare și selecție de personal, evaluare a personalului, analiză muncii și alte probleme subsecvente de evaluare a structurilor organizaționale.

Dezvoltare produs / brand. Responsabil pentru proiectarea și implementarea cu succes a mai multor modele de promovare (atât în domeniul telecomunicațiilor, cât și în domeniul financiar banking), prin lansarea cu succes a unor produse inovatoare pe piața românească și coordonarea mai multor echipe de peste 25 angajați (sales manageri, product manageri, specialiști IT, ofiteri relații clienți). Ca manager al mai multor echipe complexe de marketer-i, am acoperit funcțiuni precum dezvoltare strategii de comunicare brand, dezvoltare / implementare campanii de comunicare integrată (360°), campanii comunicare internă, organizare de traininguri și evenimente, am creat și a implementat proceduri și sisteme de operare și raportare eficiente, combinând diverse modele utilizate în medii diferite.

	<p>Am condus echipe de vanzari, manageri de produs si marketing (5 – 25 de oameni), realizand impreuna cu acestea peste 2 milioane de euro cifra de afaceri/an. Alte activitati au constat in estimarea si indeplinirea principalilor KPI si de P&L ai business-ului, coordonarea echipelor de vanzari, dezvoltare retea, resurse umane, negocierea contractelor cu partenerii de business, prestatorii de servicii, etc.</p> <p>Mediul multicultural local si international in care mi-am desfasurat activitatea mi-au asigurat o foarte buna intelegere a tendintelor generale de dezvoltare a pietei, a comportamentului consumatorului, precum si o viziune strategica asupra oportunitatilor de extindere pe segmente noi. Fiind expus permanent unor medii puternic concurențiale si unor culturi organizationale bazate pe performanta, am dobandit si dezvoltat abilitati solide de leadership si management bazat pe obiective clare.</p>
Competențe și aptitudini de utilizare a calculatorului	Windows 7 și utilitarele uzuale de birou (Microsoft Office: Word, Excel, Access, PowerPoint, Microsoft Project, Visio, SPSS, etc); cunostinte intermediare de de UNIX, SQL și SAS Utilitati grafice: Corel Pachet, Adobe pachet.
Competențe și aptitudini artistice	Atestat copetente artistice Instrumente de Percutie – Scoala Populara de Arte.
Alte competențe și aptitudini	Training Instructor arte marțiale – detinator centura neagra 1DAN stilul Wado Ryu – participant la multiple concursuri din tara si strainatate.
Permis(e) de conducere	Categoria B
Informații suplimentare	Multiple colaborari cu agenții de publicitate si companii de cercetare de pe mai multe proiecte - campanii de comunicare pentru B2B (business to business) B2C (business to customer) Cursuri de specializare – product management, project management Membru APIO Asociatia Romana de Psihologie Industriala si Organizaționala și de lucru Membru al departamentului de Opinie Publica si Mass-media la Institutul de Sociologie, București (implicat într-un studiu sociologic major al campaniei electorale 1996)
Publicații	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mocanu, R.G., & Zbucea, A. (2014). Adding value to customers and developing brands through electronic newsletters. <i>Management and Economic Review</i>, 16(2), 335-339. 2. Mocanu, R.G. (2014). Brand image as a function of self-image and self-brand connection. <i>Management Dynamics in the Knowledge Economy</i>, 1 (3), 387-408. 3. Mocanu, R.G. (2014). Marketing professionals: a managerial perspective, <i>International Academic Conference Strategica. Management, Finance, and Ethics</i>, Brătianu, C., Zbucea, A., Pînzaru, F. și Vătămănescu, E.M. (Eds.), București: Tritonic, 662 – 678. (ISI Proceedings) 4. Mocanu, R.G., & Mihalcea A.D., (2014). Generation Y as a Target for Banking Communication, <i>International Academic Conference Strategica. Management, Finance, and Ethics</i>, Brătianu, C., Zbucea, A., Pînzaru, F. și Vătămănescu, E.M. (Eds.), București: Tritonic, 97 – 116. (ISI Proceedings) 5. Mocanu, R.G., (2014) Integrating Employer Brand with the Corporate Brand, <i>Management Dynamics in the Knowledge Economy</i>, 21 (1), (ISSN 2286-2668) 6. Mocanu, R.G., & Zbucea, A. (2016). Are Managers Fighting Their Marketers?. <i>Journal Studia Universitatis Babes-Bolyai Negotia</i>, 4(1), 141-152. 7. Mocanu, R.G. (2016). Destination Branding Through Experience and Authenticity. <i>Journal of Tourism Challenges and Trends</i>, 13(2/3), 149-166. 8. Mocanu, R.G. (2016). Chasing Experience. How Augmented Reality Reshaped the Consumer Behaviour and Brand Interaction. <i>STRATEGICA. Opportunities and Risks in the Contemporary Business Environment</i>, 317-323. București: Tritonic. (ISI Proceedings) 9. Mocanu, R.G., Savulescu, R. (2016). User Experience and Emotional Design in Mobile Applications and Social Media. <i>Scientific Methods in Academic Research and Teaching</i>. SMART International Scientific Conference (pp.173-180) Timisoara. ISBN: 978-606-749-241-5. 10. Mocanu, R.G. (2017). Developing Trust in a Retail Brand Website. <i>Entrepreneurs. Entrepreneurship: Challenges and Opportunities in the 21st Century</i> International Scientific Conference (pp.263-270) București: Tritonic. ISBN: 978-606-749-241-5. (ISI Proceedings)

11. Mocanu, R.G., Mitan, A. (2018). Building Brand Equity Through User Experience Design. *Challenging the Status Quo in Management and Economics* 1, 743-756. (ISI Proceedings)
12. Mocanu, R.G. (2019). New way marketing vs. Old way marketing in customer experience era. *STRATEGICA. Upscaling Digital Transformation in Business and Economics*. București. (ISI Proceedings)
13. Mocanu, R.G. (2020). The Expanding Role of Customer Knowledge Management and Brand Experience during the Pandemic Crisis. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 8 (4), 357-369. ISSN 2392-8042 (online)
14. Vidu, C., Zbughea, A., Mocanu, R., Pinzaru, F., (2020). Artificial Intelligence and the Ethical Use of Knowledge. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 8 (4), 357-369. ISSN 2392-8042 (online)
15. Brătianu, C., Stănescu, D.F., Mocanu, R.G. (2021). Exploring the Knowledge Management Impact on Business Education, *Sustainability*, 13 (4), WOS:000624827700001, eISSN: 2071-1050.
16. Mocanu, R. (2020). The Expanding Role of Customer Knowledge Management and Brand Experience during the Pandemic Crisis. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, College of Management, National University of Political Studies and Public Administration, vol. 8(4), pages 357-369, December.
17. Bratianu, C, Stanescu, D.F., Mocanu, R., & Bejinaru, R. (2021). Serial Multiple Mediation of the Impact of Customer Knowledge Management on Sustainable Product Innovation by Innovative Work Behavior. *Sustainability* 13, no. 22: 12927. <https://doi.org/10.3390/su132212927>
18. Bratianu, C, Stanescu, D.F., Mocanu, R. (2021). The mediation role of knowledge management between academic management and business education. *Proceedings of the International Conference on Business Excellence*. 15. 102-112. 10.2478/picbe-2021-0010.
19. Zbucea, A., Ivan, L., & Mocanu, R. (2021). Ageing and responsible consumption. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 9(4), 499–512. Retrieved from <https://www.managementdynamics.ro/index.php/journal/article/view/439>
20. Bratianu, C., Stănescu, D.F. & Mocanu, R. (2023). The mediating role of customer knowledge management on the innovative work behavior and product innovation relationship. *Kybernetes*, Vol. 52 No. 11, pp. 5353-5384. <https://doi.org/10.1108/K-09-2021-0818>
21. Bratianu, C., Mocanu, R., Stanescu, D.F., & Bejinaru., R. (2023). The Impact of Knowledge Hiding on Entrepreneurial Orientation: The Mediating Role of Factual Autonomy. *Sustainability* 15, no. 17: 13057. <https://doi.org/10.3390/su151713057>
22. Bratianu, C., & Mocanu, R. (2023). Managementul cunostintelor: interpretari si perspective. In A. Zbucea, F. Pinzaru, & B. Hrib (Eds.), *Economie si cultura* (pp. 189-208). Editura Triton.
23. Vidu, C., Zbucea, A., Mocanu, R., & Pinzaru, F. (2020). Artificial intelligence and the ethical use of knowledge. In C. Bratianu, A. Zbucea, F. Anghel, & B. Hrib (Eds.), *Proceedings of the 8th Edition of the International Academic Conference Strategica 2020, 15-16 October 2020, SNSPA, Bucharest* (pp. 773-784).
24. Bratianu, C., Stanescu, D. F., & Mocanu, R. (2021). The mediation role of knowledge management between academic management and business education. In *Proceedings of the International Conference on Business Excellence, 18-19 March 2021, ASE Bucharest* (pp. 102-112). <https://doi.org/10.2478/picbe-2021-0010>
25. Mocanu, R. (2021). The role of customer knowledge management in customer experience performance. In *Proceedings of the International Academic Conference Strategica, 21-22 October 2021, SNSPA, Bucharest*