



# Kerli Kivisild

Kogemuste ja teadmistega usaldusväärne töötaja

Naine • 15. sept 1992 53365247 kerlikivisild@gmail.com Viljandi

## KOKKUVÕTE

---

Olen eesmärgistatud pidevale enesearengule. Olen kiire õppija ning avatud suhtleja.

## TÖÖKOGEMUS

---

### Täiendkoolituste juht

#### PracticeGate OÜ • Eesti

[www.practicegate.ee](http://www.practicegate.ee)

01.2020 - ...

#### Haridus / Teadus

Täiskasvanute täiendkoolituste välja töötamine ning läbi viimine.

Kodulehe koostamine, dokumendihaldus. Igapäevane suhtlus klientidega, koostööpartnerite leidmine ning kokkulepete sõlmimine.

### Juht

#### Põldma Kaubanduse AS • Eesti

04.2017 - 03.2022 • 5 a.

#### Klienditeenindus

Viljandi kaupluse juht. Klientidele suurepärase kliendikogemuse loomine, võimaluste leidmine ja probleemide lahendamine. Personaalse ja tulemusliku müügitöö korraldamine. Lisaks kaupluse juhi kohustused - töötajate koolitamine, motiveerimine, arendamine ning juhendamine töökohal, väljapanekute koordineerimine, otsuste vastuvõtmine ja tööülesannete delegeerimine, invntuuride ja töögraafikute tegemine, erinevate väljakutsete lahendamine ja igapäevase suurepärase teeninduse ja sujuva töö tagamine. Kaupadega seotud tellimuste teostamine.

### Juht

#### Jakobsoni Mängumaailm OÜ • Eesti

[www.mangumaailm.ee](http://www.mangumaailm.ee)

05.2016 - 05.2017 • 1 a. ja 1 k

#### Kultuur / Meelelahutus

Laste ja noorte aktiivtegevustele suunatud Viljandi ettevõtte juhtimine. Igapäevaste aktiivtegevuste ja ürituste koordineerimine, korraldamine ja läbiviimine. Klientidele elamuste pakkumine läbi efektiivse suhtlemise ja

koostöötegevuste. Lojalse kliendibaasi suurendamine ja võimaluste leidmine uute lahenduste pakkumiseks. Tööjõu värbamine, koolitamine ja juhendamine. Lisaks uute teenuste väljatöötamine ning ettevõtte omaniku esindamine ühekordsetes ülesannetes.

---

### **Kvaliteedi- ja teenindusjuht**

#### **Vistekel OÜ • Eesti**

www.vistekel.ee

05.2012 - 09.2016 • 4 a. ja 5 k

#### **Toitlustus**

Välitoitlustuse kvaliteedi ja teeninduse juhtimine. Menüüde väljatöötamine ja uute toitlustuselamuste pakkumine klientidele. Unikaalse klienditeeninduse põhimõtete väljatöötamine ja rakendamine töös. Personali värbamine, koolitamine, juhendamine, motiveerimine, töögraafikute koostamine, töötasude arvestamine.

---

### **Konverentsiteenindaja**

#### **Radisson Blu Hotel Olümpia • Eesti**

12.2015 - 05.2016 • 6 k

#### **Turism / Hotellindus / Iluteenused**

Konverentsiruumide ettevalmistus ning kohvipauside ettevalmistus ja serveerimine. Klientide suhtlemine ja neile parima lahenduse leidmine, uute töötajate koolitamine ning väljaõpe. Töökohas olin lühikese aja jooksul nomineeritud "kuu parimaks töötajaks", tänu heale suhtlemisoskusele, tublile tööle ning meeskonna juhtimisele. Lisaks olen töötanud nii hommikusöögi- kui ka restorani toitlustusosakonnas, mistõttu olen kursis nende tööprotsessidega. Kasutame töös OPERA programmi.

---

## **HARIDUS**

---

### **Tallinna Ülikool (Eesti, Kõrgharidus)**

Kasvatusteadused • Magistrikraad

2022 - ...

---

### **Tartu Ülikool Pärnu kolledz (Eesti, Kõrgharidus)**

Majutuseetevõtte juhtimine (Spaajuhtimine) • Bakalaureusekraad

2013 - 2015

Lisaks põhiainetele olen positiivse tulemuse saavutanud magistriõppe ainetes: kvaliteedijuhtimine, kliendikäitumine, finantsarvestus.

---

### **Tartu Kutsehariduskeskus (Eesti, Kutseharidus)**

Hotelli- ja spaateenindus

2011 - 2012

Lõpetasin kutsekooli hotelli- ja spaateeninduse eriala kiitusega.

### Viljandi Täiskasvanute Gümnaasium (Eesti, Keskkharidus)

2008 - 2011

### Viljandi Paalalinna Gümnaasium (Eesti, Põhiharidus)

1999 - 2008

## KEELED

	Kuulamine	Lugemine	Suuline suhtlus	Suuline esitus	Kirjutamine
<b>Eesti (Suhtluskeel)</b>					
<b>Inglise</b>	B2	B2	B2	B2	B1
Olen õppinud inglise keelt 10 aastat. Lisaks praktiseerinud pidevalt igapäevaelus.					
<b>Vene</b>	B1	B1	B1	B1	A1
Olen õppinud vene keelt 5 aastat ja praktiseerinud vastavalt võimalustele.					

Tasemed: A1/A2: algtasemel keelekasutaja - B1/B2: iseseisev keelekasutaja - C1/C2: vilunud keelekasutaja

## ARVUTIOSKUSED

### OPERATSIOONISÜSTEEMID

Edasijõudnu **Windows 2000/XP**

### DOKUMENTIDE HALDAMINE

Edasijõudnu **Webdesktop**

### VEEBILEHITSEJA

Edasijõudnu **Mozilla Firefox, Internet Explorer, Google Chrome**

### KONTORITARKVARA

Edasijõudnu **MS Word, MS PowerPoint, MS Outlook, MS Excel**

### GRAAFIKA, KÜLJENDUS, MULTIMEEDIA

Kesktaase **Adobe Photoshop**

## AUTOJUHILOAD

Kogemus alates Omandatud juhtimisõiguse kategooria

2010

**B**

## SOOVITUD AMETIKOHT

---

### Juhtimine

juhataja, keskastmejuht, valdkonna juht, arendusjuht

TÖÖ LIIK:

**palgatöötaja, lepinguline**

TÖÖ AEG:

**Täistööaeg, Osaline tööaeg**

ASUKOHAD:

**Viljandimaa, Eesti**

## MUU

---

TÄIENDKOOLITUSED

### Täiskasvanute koolitaja tase 5

ETKA Andras • Eesti

2020 • 1 tundi

Olen saanud täiskasvanute koolitaja tase 5 kutsetunnistuse

---

### Tegevusjuhendaja

Bi-info koolituskeskus • Eesti

2020 • 260 tundi

---

### Lapsehoidja

Bi-info koolituskeskus • Eesti

2020 • 240 tundi

---

### Kliendikeskne elamuslik turismitoode

Eesti Maaülikool • Eesti

2015 • 3 päeva

Koolituse käigus tutvutakse erinevate teooriatega: kliendi teekond, turismitoote loomine, kvaliteet, kobardumine, kitsaskohad ning koostöös luuakse/arendatakse uusi huvipakkuvaid turismitooteid. Koolituse käigus külastati Männiku Metsatalu ja Pärna puhkeküla.

---

#### LISAINFO

Harrastused: enesetäiendamine raamatute kaudu, kokandus

Tugevused: arvutioskus, hea suhtlemisoskus, julgus vastu võtta uusi väljakutseid, keeruliste olukordadega toimetulek, kiirus ja täpsus oma töös.