







Kerli Kivisild

Kogemuste ja teadmistega usaldusväärne töötaja

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

EESMÄRK

Minu eesmärgiks on end pidevalt arendada ja täiendada, et olla tööturul edukas ning pakkuda tööandjale lisandväärtust.

TÖÖKOGEMUS

Juht

Põldma Kaubanduse AS • Eesti

04.2017 - ...

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, inventuuride ja töögraafikute tegemine, erinevate väljakutsete lahendamine ja igapäevase suurepärase teeninduse ja sujuva töö tagamine. Kaupadega seotud tellimuste teostamine.

Täiendkoolituste juht

PracticeGate OÜ • Eesti

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

Jakobsoni Mängumaailm OÜ • Eesti

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

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 toidlustusosakonnas, mistõttu olen kursis nende tööprotsessidega. Kasutame töös OPERA programmi.

HARIDUS

Tartu Ülikool Pärnu kolledz (Eesti, Kõrgharidus)

Majutusettevõtte 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 |
|--|-----------|----------|-----------------|----------------|-------------|
|--|-----------|----------|-----------------|----------------|-------------|

Eesti (Suhtluskeel)

| | | | | | |
|----------------|----|----|----|----|----|
| Inglise | C1 | C1 | C1 | C1 | B1 |
|----------------|----|----|----|----|----|

Olen õppinud inglise keelt 10 aastat. Lisaks praktiseerinud pidevalt igapäevaelus.

| | | | | | |
|-------------|----|----|----|----|----|
| Vene | B1 | B1 | B1 | B1 | A1 |
|-------------|----|----|----|----|----|

Olen õppinud vene keelt 5 aastat ja praktiseerinud vastavalt võimalustele.

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

ARVUTIOSKUSED

GRAAFIKA, KÜLJENDUS, MULTIMEEDIA

Keskase **Adobe Photoshop**

VEEBILEHITSEJA

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

KONTORITARKVARA

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

DOKUMENTIDE HALDAMINE

Edasijõudnu **Webdesktop**

OPERATSIOONISÜSTEEMID

Edasijõudnu **Windows 2000/XP**

AUTOJUHILOAD

Kogemus alates Omandatud juhtimisõiguse kategooria

2010 **B**

SOOVITUD AMETIKOHT

Juhtimine

arendusjuht, juhataja, keskastmejuht, valdkonna juht

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

Responsible business

Radisson Blu Hotel • Eesti

2016 • 1 päeva

Rezidori grupi sisekoolitus. Koolituse käigus õpiti käituma vastutustundlikult nii ettevõtte vara suhtes, planeedi suhtes kui ka ise enda suhtes. Räägiti lähemalt, kuidas hoida ettevõtet, milles töötad, kuidas säästa planeeti oma tegevusega tööjuures ning kuidas ise ennast säästa.

YES I CAN!

Radisson Grupp • Eesti

2015 • 1 päeva

YES I CAN! on Radissoni hotellide grupi sisekoolitus, mis kujundab töötajaid mõtlema viisil

"Jah, ma suudan!" Koolitus põhineb Radissoni kontseptsioonil. Koolituse käigus vaadeldakse mitmeid erinevaid situatsioone ja kuidas neid lahendada vormis "Jah, ma suudan!"

Motivatsiooni ja müügikoolitus

Meinson Konsultatsioonid OÜ • Eesti

2015 • 1 päeva

Koolitus keskendus enese motiveerimisele nii elus, kui ka müügitöös. Kuidas paremini ja kvaliteetsemalt elada ning samas teenida müügi pealt endale lisaraha lihtsa vaevaga.

Kliendikeskne elamuslik turismoode

Eesti Maaülikool • Eesti

2015 • 3 päeva

Koolituse käigus tutvutakse erinevate teooriatega: kliendi teekond, turismoote loomine, kvaliteet, kobardumine, kitsaskohad ning koostöös luuakse/arendatakse uusi huvipakkuvaid turismooteid. 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.