

KUTSE TAOTLEJA CV

1.Andmed

Nimi	Katri Rohesalu		
Isikukood	47007260281		
Elukoht	Tähetorni 13a; 11625; Tallinn; Eesti		
Haridus	1993- Tallinna Konservatoorium Klaveri eriala, kõrgharidus (5-aastane õpe), magistrikraadile vastav kvalifikatsioon 2018- Tallinna Tehnikaülikool Sotsiaalteaduste magister (personali- ja arendus), personalijuhtimise õppekava, Cum Laude		
Teenistuskäik	Aeg	Organisatsioon	Ametikoht / tegevus
	2024- ...	Tallinna Tehnikaülikool	lektor
	2020- ...	Kliendikesksuse Arendus OÜ	asutaja, konsultant ja koolitaja
	2016- 2019	Sustinere OÜ	asutaja ja partner, konsultant
	2015- 2016	Baltika Grupp	jaekaubanduse juht
	1997- 2015	Swedbank Grupp (Eesti, Baltikum, Rootsi)	erinevad juhtimis- ja spetsialistiroolid kliendikogemuse, kvaliteedijuhtimise, teeninduse arendamise ja jaepanganduse valdkonnas
Aktiivne panus täiskasvanukoolituse, -hariduse valdkonnas (v.a. 5.tase)	Minu panus täiskasvanuharidusse on olnud eelkõige oma erialavaldkonna, kliendikesksuse ja kliendikogemuse juhtimise, kaudu: • Tallinna Tehnikaülikool. Õpetan ja arendan magistriõppe ainet „Kliendikogemuse juhtimine“, mis on ainus selle valdkonna eraldiseisev ülikooliaine Eestis. • „Fookuses on inimene“ seminaride sari. Seminaride sarja kaaskorraldaja ja esineja. Viiel aastal toimunud kliendi- ja töötajakogemuse teemalise seminaride eesmärk on valdkonna teadmiste ja praktikate jagamine ning juhtimisalase arutelu edendamise. • Organisatsioonide koolitamine. Olen aastaid koolitanud organisatsioonide juhte ja töötajaid kliendikesksuse, kliendikogemuse juhtimise ja kliendikeskse juhtimise teemadel. • Aastal 2022 vedasin eest kliendikogemuse juhi ja klienditeeninduse juhi kompetentsimudeli kirjeldamist, mis aitab valdkonnas töötavatel inimestel mõista ootusi antud rollile ja tuvastada arengut vajavaid valdkondi. ◦ Käesoleval aastal vean eest juhtide kliendikesksete kompetentside tööühma, mille üheks väljundiks saab olema juhtide süsteemsem areng.		

² <http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10412134/lisad/10412305>

Märkige igasse lahtrisse vastavalt A1, A2, B1, B2, C1 või C2

³ Koolituselase tegevusega seotud töökohad, mis tõendavad vajaliku koolituselase kogemuse olemasolu

⁴ Vajalik täiskasvanute koolitaja, tase 8 kutse taotlejatele

	• 2023.a olin Tallinna aasta koolitaja nominent, täiskasvanuhariduse tunnustuskonkurss (ETKA Andras / Tallinna linn).
--	--

2. Keeleoskuse tase²

Emakeel:

Võõrkeel	Mõistmine		Rääkimine		Kirjutamine
	Kuulamine	Lugemine	Suuline suhtlus	Suuline esitlus	
Inglise keel	C1	C1	C1	C1	B2
Rootsi keel	C1	C1	C1	C1	B2
Soome keel	C1	C1	B1	B1	A2

3. Töökogemus täiskasvanute koolitajana³ (Viimase viie aasta tegevus)

Alljärgnevas tabelis on toodud valik viimase viie aasta koolitustegevustest, mis esindavad erinevaid koolitusformaate ja sihtrühmi.

Nr	Aasta	Koolituse korraldaja, nimi ja kontakt	Koolituse teema/valdkond	Koolituse sihtrühm	Koolituse maht ¹
1.	2022	Korraldaja: Kliendikesksuse arendus OÜ. Nimi: Kliendikogemuse juhtimise meistriklass. Kontakt: Katri Rohesalu Täiendav informatsioon: Meistriklassi olen disaininud ja korraldanud kolmele grupile aastatel 2018–2022.	Kliendikeskne toimimine ja kliendikogemuse juhtimine	Kliendivaldkonna eest vastutavad juhid ja spetsialistid	Ühe meistriklassi koolituse maht (3 õppepäeva): 3*8=24 akadeemilist tundi õpet. Lisaks individuaalsed mentortunnid.
2.	2023-2024	Korraldaja: Pärnu Linnavalitsus Nimi: Visit Pärnu Külalislahkuse arenguprogrammi koolitused I, II ja III moodul Kontakt: Merilin Mäe	Organisatsioonide kliendikesksuse ja külalislahke toimimise arendamine.	Pärnu maakonna organisatsioonid.	Arenguprogrammi maht: 7*8= 56 akadeemilist tundi auditooriumis toimuvat õpet. Lisaks individuaalsed mentortunnid ning seminarid, kus teemasid kinnistati.

¹ Akadeemilistes tundides (a 45 min)

² <http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10412134/lisad/10412305>

Märkige igasse lahtrisse vastavalt A1, A2, B1, B2, C1 või C2

³ Koolituselase tegevusega seotud töökohad, mis tõendavad vajaliku koolituselase kogemuse olemasolu

⁴ Vajalik täiskasvanute koolitaja, tase 8 kutse taotlejatele

3.	2023-	Korraldaja: EBS Nimi: Kliendikogemuse tulevik: strateegia, innovatsioon ja äriplaneerimine Kontakt: programmijuht Aires Aule	Kliendikogemuse, kliendikeskse toimimise, teenindusprotsessid, innovatsioon jne.	Juhid ja spetsialistid, kes tunnevad huvi kliendikogemuse ja sellega seonduvate valdkondade vastu	Minu vastutada on 12 akadeemilist tundi õpet, mis on jaotunud kahe mooduli vahel.
4.	2024-	Korraldaja: TalTech majandusteaduskond Nimi: Kliendikogemuse juhtimine. Kontakt: programmijuht Katrin Arvola	Kliendikogemuse juhtimine, mis hõlmab nii strateegilist kliendikesksust, kliendikogemuse kujundamist ja juhtimist ning kliendikesksust toetava töötajakogemuse kujundamist.	Turunduse- ja kliendikogemuse juhtimise magistriõpingute õppurid. Aine on neile kohustuslik.	Aine maht on 64 akadeemilist tundi auditoorset õpet, millele lisanduvad õppijate individuaalne töö ja tööde tagasisidestamine. Aine maht on 6 EAP.
5.	2026	Korraldaja: Barrus AS Nimi: Customer-Centric Service Training Day Kontakt: Signe Poom	Müügimeeskonna kliendikeskse toimimise.	Organisatsiooni müügimeeskonna liikmed	Maht: 8 akadeemilist tundi. Koolitus oli tellitud ja läbi viidud ingliskeelsena.

4. Publikatsioonide loetelu (nimetage olulisemad) ⁴

Ei kohaldu. Olen tase 6 taotleja.

² <http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10412134/lisad/10412305>

Märkige igasse lahtrisse vastavalt A1, A2, B1, B2, C1 või C2

³ Koolituselase tegevusega seotud töökohad, mis tõendavad vajaliku koolituselase kogemuse olemasolu

⁴ Vajalik täiskasvanute koolitaja, tase 8 kutse taotlejatele