

Curriculum Vitae

Isikuandmed

Nimi: Ingelise Israel
Sünniaeg: 02.06.1974
Kontaktid: tel. 5102474
e-post: ingelise@teadlikareng.ee
Emakeel: Eesti keel
Võõrkeeled: inglise keel, vene keel
Perekonnaseis: vabaabielus; 25 a tütar, 27 a poeg



Haridustase ja kutse- kvalifikatsioonid: **Magistrikraad rahvusvahelises ärijuhtimises**, lõpetanud Estonian Business School'i (2001);
Holistilise regressiooni terapeut, kutsetunnistus tase 6 (2014); Holistilise Teraapia Instituut;
Andragoogi kutse III tase (2010, 6.kutsetase uuesti taotlemisel); ANDRASE tasemekursus;
CNT (Certified National Trainer) sertifikaat (2007) väljastaja JCI Treeninginstituut;
CLT (Certificated Local Trainer) sertifikaat (2006) väljastaja JCI Treeninginstituut;

Hariduskäik

2019- **Tartu Ülikooli Psühholoogia Instituut**, psühholoogia magistriõppe eelprogramm (bakalaureusetase, erialaained);
2010-2014 **Holistilise Teraapia Instituut**, holistiline regressiooniteraapia;
2009-2010 **Eesti Täiskasvanute Koolitajate Assotsiatsioon Andras**, andragoogi tasemekursus;
1996-2001 **Eesti Kõrgem Kommertskool (EBS)**, rahvusvaheline ärijuhtimine;
1992-1995 **Tallinna Kergetööstustehnikum**, meeste üleriiete konstrueerimine ja modelleerimine;
1987-1992 **Mart Reiniku Gümnaasium**;
1984-1987 Miina Härma Gümnaasium;
1980-1984 Luunja Keskkool;

Täiend- koolitused Läbinud hulgaliselt erinevaid täiendkoolitusi järgmistes valdkondades:

- **Erinevad enesejuhtimiskoolitused** (sh Vain&Partners Saavutama õppimine, LifePlanning (Norra), LifeBook (Mindvalley), ajajuhtimine, loovus, mälu treeningud, kehakeel, NLP jpm),
- **Erinevad juhtide arenguprogrammid; meeskonnatöö, supervisiooni, coachingu, ja DISC koolitused** (sh Manfred Kets de Vries, Mare Pork, Peep Vain, Bill Humphries; Aira Tammemäe, Kai Roer, Invicta, Ene Seidla, NLP Instituut, Swedbanki juhtide arendusprogramm, Inscape, ATTF Luxemburg jpt)
- **Müük, müügipsühholoogia, teenindus ja kliendisuhete juhtimine** (sh. 2-nädalane Senior Client Relationship Manager'i koolitustreening (Euromoney, Luxeburgis); Advanced Skills for Private Banking (DC Gardner, Londonis), Sampo panga finantsnõustajate väljaõpe: nõuandliku müügi koolituse ja müügitreeningud)
- **Andragoogika meistriklässid, rahvusvahelised täiskasvanute koolitamise koolitusprogrammid** (sh 2004 PRIME Leedus; 2007 Designer Training Moskvast);
- **Erinevad psühholoogia, psühhoteraapia ja vaimse tervise valdkonna täiendkursused**, (sh metameditsiin; anatoomia ja füsioloogia; TRE (trauma release exercises); erinevad hingamispraktikate kursused ja töötoad; meditatsioonikursused; Silva meelekontroll; mindfulness-praktikate treeningud jm)

Töökogemus

- Alates 2007 OÜ Sunshine Training**
Koolitaja ja treener, holistilise regressiooni terapeut ja coach
Kliendi vajadustele vastavate koolituste ülesehitamine, avatud kursuste programmid. Koolituste korraldamine ja läbiviimine sisekoolitustena (koolituste ülesehitamine vastavalt kliendi vajadustele, õppematerjalide koostamine, koolituse läbiviimine, tagasisidestamine, tulemuste hindamine).
Avatud koolitusprojektide planeerimine, koolitusprogrammi koostamine, turundustegevused, koolituste läbiviimine, tagasisidestamine).
Töös kasutab erinevaid aktiivõppemeetodeid: rollimänge, simulatsioone, ajurünnakuid, individuaalseid harjutusi, grupitööd, paaritööd, eneserefleksioone, juhtumite analüüse, icebreakereid, kodutöid.
Koolitusvaldkonnad:
- Psühholoogiline enesehoid ja vaimne tervis (stressijuhtimine ja enesejuhtimine);
 - Meeskonnakoolitused ja teambuilding; motivatsioonikoolitused;
 - Enesejuhtimine (sh ajajuhtimine), tähelepanu- ja keskendumistreeningud, mindfulness ja ärksameelsus praktikad.
 - Keeruliste (kliendi)suhtlusolukordade lahendamine, konfliktide ja emotsionaalse vastupidavuse treeningud
 - DISC-mudel: erinevate käitumistüüpidega kliendid ja meeskonnaliikmed;
 - Isiklik areng ja Elu Planeerimine (LifePlanning);
 - Avatud kursustena peamiselt naistele suunatud isikliku arengu ja vaimse tervise koolitusprogrammid;
- 2005 – 2010 AS Swedbank**
Privaatpanganduse üksuses Personaalse varahalduse kliendisuhete juht;
- Swedbanki varakate eraisikute teenindamine ja kliendisuhete haldamine;
 - Erinevate koolitusprojektide korraldamine: Coachingu-programmi väljatöötamine ja elluviimine Personaalpanganduse töötajatele (2008-2009); Investeeringute juhtimise kooli väljatöötamine, vedamine ja modereerimine Privaatpanganduse klientidele; investeerimisseminaride korraldamine klientide lastel (2007-2009);
- 2008 – 2009 AS Äripäeva Kirjastus**
Äripäeva Müügikäsiraamatu peatoimetaja;
Müügikäsiraamatu artiklite (müügialaste ja müügipersonali arendamiseks mõeldud artiklite) koostamine, kaasautorite kaasamine ja redigeerimine; 2008-2009.
Koos kaasautoritega koostatud, toimetatud ja välja antud müügi- ja klienditeenindusalane raamat „Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi väljakutsed“ (Äripäeva Kirjastus)
- 2006-2007 MTÜ JCI Estonia Treeninginstituudi direktor**
Eesti Noortekoja (JCI) üle-eestilise ja kohalike kodade koolitus- ja arendustegevuste juhtimine (koolitusvajaduste väljaselgitamine, koolituskavade väljatöötamine ja koolituste planeerimine, korraldamine (suhtlemine koolitajate, koolitatavate ja koostööpartneritega), turunduse korraldamine, tulemuste hindamine ja tagasisidestamine; kohalike kodade toetamine koolitustegevustes; JCI treeninginstituudi koolitajate arendamine; koolituste läbiviimine;
- 2004-2006 OÜ Mind For Mind**
Koolitaja
Mõttekaarditehnika koolitused ja koolituste korraldamine, Mindmapi tarkvara edasimüük ja koolitused;
- 1994 – 2005 Sampo Pank**
klienditeenindaja, personaalpanganduse finantsnõustaja, teamleader ja sisekoolitaja.
- Personaalpanganduse klientide teenindamine ja kliendihaldus, aktiivne müük;
 - Nõuandliku säästu- ja investeerimisnõustamise protsessi väljatöötamine Sampo Pangas ja töösse rakendamine 2001-2002 (s.h. koolituste ja (video)treeningute korraldamine ja läbiviimine, müügitoetusmaterjalide koostamine);
 - Finantsnõustamise kontseptsiooni ja protsessi väljatöötamine; pilootprojektgrupi vedamine (koolitused, treeningud, coaching) (2002–2005);

- Nõuandliku müügi koolitused ja -treeningud alustavatele telleritele, finantsnõustajatele ja finantskonsultantidele;
- Sampo Panga Contact Centri meeskonna treenimine ja müügitulemuste toetamine (peale nende teenindusprofili muutust; 2004-2005).

Mahukamad koolitusprojektid:

- Raskete klientide, keeruliste suhtlusolukordade, konfliktide ja emotsionaalse vastupidavuse koolitusprogrammid: Riigi Tugiteenuste Keskus 2022-2024 (12 koolitusgruppi), Finnari Business Service 2024 (7koolitusgruppi)
- Naistele suunatud isikliku arengu ja vaimse tervise aastased koolitusprogrammid (koolitusprogrammi koostamine, koolituste korraldamine, turunduse korraldamine ja koolituste läbiviimine), 2013-2024;
- Alustavatele ettevõtjate baaskoolituse programmid ja ettevõtjate mentorklubid koostöös EASi ja OÜ BDA Consulting'uga aastatel 2014-2018.
- Töötukassa Ida-Virumaa üksuse teenindusmeeskonna ja üksuste juhtide taseme tõstmise koolitusprogrammid 2016 ja 2019;
- AS Sunorek ja Tank Indoors kliendi vajadustest lähtuva müügi protsessi väljatöötamine ja koolitamine aastatel 2015-2016.
- Koostöös Eesti Töötukassa ja OÜ Sinu Koolituspartneriga koolitusprojektid teemal „Müük, teenindus ja kliendisuhete juhtimine“ aastatel 2011-2013;
- ETFL'i (Eesti Turismifirmade Liit) teenindajate koolitus „Lisamüük teenindussituatsioonis“ 2010 aastal (mahus 115 ak/h, osalejaid 86 inimest);
- AS Elion Ettevõtte äriklienditeenindajate nõustava müügi koolitustreeningud 2007 aastal (120 osalejat, kestvus 9 kuud, koostatud sai Elioni ärikliendi spetsiifikast lähtuv igapäevase müügitöö toetamiseks mõeldud müügimanuaal);

Ühiskondlik tegevus

2003 – 2013	tegevliige MTÜ Eesti Noortekojas (JCI - Junior Chamber International, www.jci.ee);
2011	JCI Toompea IPP (Immediate Past President);
2010	JCI Toompea President;
2009	JCI Toompea Täidesaatev Asepresident;
2006 – 2007	JCI Estonia Treeninginstituudi direktor.

Avalikud esinemised

16.11.2023	Finantstreffi: „Vaimne tervis ja enesehoid: iseenda heaks“
07.11.2023	Tööõiguse treffi: „Vaimne tervis ja enesehoid: iseenda heaks“
06.11.2018	Tööinspektsiooni aastakonverents „Minu karjäärimuutuse lugu“
26.04.2018	BTA kindlustuse aastakonverents „Stress ja läbipõlemine vs psühholoogiline enesehoid“;
12.01.2018	Tööinspektsioon „Kuidas iseennast motiveerida“;
08.12.2017	Terviseameti tervisepäev „Isiklik motivatsioon“;
12.03.2014	Tartu Hea teeninduse päev: „Kuidas klienti kuulata nii, et klient räägiks ja kuidas kliendiga rääkida nii, et klient kuulaks?“
18.09.2010	JCI Estonia Juhtimiskonverentsi „Teadlik juhtimine“ modereerimine;
05.03.2008	Tartu Hea Teeninduse Päev: „Kuidas mõista kliendi vajadust?“;
27.04.2005	Tallinna Konverentsid, Teenindajate Arendusseminar: „Kuidas oma kliente edukalt nõustada. Tee vahetu ja pingevaba teeninduseni.“
14.04.2005	Hea teeninduse seminar: „Lisamüük: Sampo Panga kogemus“.

Publikatsioonid

- 2018 artikkel *"Mõtisklus naiselt naistele: mis juhtub sinuga siis, kui Ürgnaise endas üles leiad ja välja lased"* Delfi, rubriigis Naistekas>Vaimne elu; allikas "Naised, kes jooksevad huntidega" Estes, C.P, Varrak (2013);
- 2016 artikkel *"Kuula ürgnaist iseendas"* ajakirjas Sensa;
- 2011 **raamat** *"Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi väljakutsed."* koostaja ja kaasautor, Äripäeva Kirjastus;
- 2007 artikkel *"Klienti positiivselt üllatades näitad temast hoolimist"*, Äripäev;
- 2006 artikkel *"Positiivsed muutused algavad meist endist"*, Ärielu;

Osalejate tagasisidet koolitustele

- „Mind üllatas, kui palju see vaimse tervise ja enesejuhtimise teema mind kõnetas. Mulle meeldis koolituse tempo, lihtne ja soe lähenemisviis ja see, kuidas koolitus oli üles ehitatud. Praktiline osa, mis tavaliselt tekitab hoopis ärevust, oli põnev ja andis palju positiivset energiat. Ilus rosin selles nädalas!“ (Viljandimaa kultuuritöötajad)
- „Igati sisukas ja mõjus vaimse tervise koolitus! Ingelise teadmised, kaastundlik ja läbimõeldud lähenemine jätsid püsiva mulje ning andsid väärtuslikke tööriistu enesehoiuks ja heaolu toetamiseks. Oli väga kasulik, saime erinevaid nippe juurde, mida kasutada ning meeldis, et see oli hästi personaalne. Hindan siiralt tema pühendumust sellise tähendusliku koolituse loomisel.“ (Rail Baltic Estonia)
- „Mulle meeldis koolituse atmosfäär, sõbralik koolitaja, kes tõi palju elulisi näiteid ja koolituse aktiivne osa. Paljud stressijuhtimise asjad olid täiesti tuttavad aga tegelen ise enesejuhtimise teemadega ikkagi vähe. Töötuba oli täis positiivset energiat, üle ootuste mõnus ja väga õpetlik.“ (Mulgi Vallavalitsus)
- „Oli väga hea ja meeleolukas kinnitus, et me kõik oleme inimesed ja me peaksime ka iseennast rohkem väärtustama ja hoidma. Andis julguse teha endale pai kõige selle eest, mis olen enda heaks teinud ☺“ (Kõrveküla põhikool)
- "Koolitus oli väga põnev, milles oli nii klienditeeninduse teoreetilist poolt, kuid lisaks ka praktilisi ülesandeid. Ingelise väga suureks plussiks lisaks professionaalsusele tooksin välja selle, et ta oli end kurssi viinud meie ettevõttega ja terve koolitus oli üles ehitatud täiesti meie ettevõtte vajaduste põhisel." (24/7 Fitness spordiklubid)
- "Mind üllatas see, et arvasin, et on teenindus on teada-tuntud teema, kuid Ingelise lähenemine oli värske ja huvitav. Meeldis, et ei olnud loengustiilis koolitus, vaid oli liikumist, rühmatöid ja grüpiülesanded. Usun, et oskan nüüd rahulikumalt läheneda keerulisematele klientidele ja olukordadele ning eneseregulatsiooni praktiseerida. Tahan veel öelda, et see töötuba oli mõnusa atmosfääriga, hariv, põnev ja vajalik!" (Finnair Business Services)
- "Olin positiivselt üllatunud, sest see koolitus oli tõesti väga hea! :) Igati hariv ja inspireeriv. Koolitaja siirus ja avatud õhkkond tegi selle väga nauditavaks, polnud tavapärane kuiv loengustiilis koolitus. Kõik vahetasid erinevaid kogemusi ja olukordi, sain keerukatele olukordadele kõrvaltvaataja pilguga vaadata. Meeldisid hingamis-ja keskendumisharjutused! Usun, et oskan nüüd paremini oma pingeid maandada ja mitte võtta kõike isiklikult ega olla liiga enesekriitiline. Ingelise on väga lahe koolitaja." (Riigi Tugiteenuste Keskus)