

# Maile Saar

## Reisigiid

Tallinn, Eesti · maile.saar@gmail.com · +372 5123 9870 · linkedin.com/in/mailesaar

Entusiastlik ja kogenud reisigiid üle **8 aasta** kogemusega rahvusvaheliste turistide Eesti, Baltikumi ja Skandinaavia tutvustamisel. Spetsialiseerunud kultuuripärandi, ajaloo ja loodusreiside giiditeenustele, juhtides gruppe kuni 45 inimeseni viies keeles. Tunnustatud erakordselt kaasahaarava jutustamisstiili ja kliendirahulolu eest.

## Kogemus

mai 2019 – Praeguseni

**Vanem Reisigiid**, Estravel AS, Tallinn

Juhin regulaarselt rahvusvahelisi gruppe Eesti, Läti, Leedu ja Soome ekskursioonidel, koostöös suurte kruisifirmade, hotellide ja MICE-korraldajatega.

- Juhtisin igal hooajal keskmiselt **140 ekskursiooni** üle **3 500 rahvusvahelise turisti** jaoks aastas
- Saavutasin TripAdvisoris **4,9/5 reitingu** üle **280 arvustuse** põhjal
- Töötasin välja uue „**Hansalinnade ajalugu**“ temaatilise ringkäigu, mis tõi lisatulu **28 000 eurot** esimesel hooajal
- Koolitas **5 noorema giidi** ettevõttesisest koolitusprogrammi raames
- Koordineerisin kruisilaevade pagasilogistikat ja ajakavahaldust grüpiõpingute ajal, tehes koostööd **12 kruisifirmaga**
- Teenustasin aastas üle **3 000 turisti** kruisilaevadelt, sh **Tallinki** ja Viking Line'i reisijaid

apr 2015 – Praeguseni

**Reisigiid**, Tallinn City Tour OÜ, Tallinn

Juhtsin jalgsiekskursioone ja avatud katusega bussiringreise Tallinna vanalinnas ja lähikümbruses, sh Tallinna televisiooni- ja ajaloomuuseumi külastused.

- Juhtsin **üle 800 ekskursiooni** 4 hooaja jooksul, teenindades **üle 15 000 turisti** 12 riigist
- Parandasin keskmist grüpi rahulolu skoori **4,6-lt 4,9-le** klientide tagasiside süsteemis
- Koostas inglise-, saksa- ja prantsuskeelsed ekskursioonijuhendid, mida kasutatakse tänasel päeval kogu meeskonnas
- Esindas ettevõtet rahvusvahelistel turismibörsidel Berliinis (ITB) ja Londonis (WTM)
- Loonud **5 uut temaatilist marsruuti**, sh Tallinna vanalinna UNESCO maailmapärandi ringkäik
- Koostanud **8 keelest** materjale, sh jaapani ja hiina keeles kättesaadavad teabekaardid

juuni 2013 – Praeguseni

**Turismiassistent**, Visit Estonia (Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus), Tallinn

Abistsin Eesti turismimaterjali koostamist ja rahvusvaheliste ajakirjanike FAM-reiside korraldamist.

- Koostas turismisisu **6 keeles** Visit Estonia portaali jaoks
- Koordineeris **12 ajakirjandusreisi** välisajakirjanikele 2 aasta jooksul
- Arendas koostöös **Visit Tallinn** turismibürooga digitaalse audiogiidi rakendust
- Juhendanud **5 praktikanti** Tallinna Giidide Ühingu giiditeenuse kvaliteedi tõstmiseks

## Haridus

sept 2010 – juuni 2013

**Rakenduskõrgharidus erialal Turism ja hotelliettevõtlus**, Tallinna Ülikool, Tallinn

Spetsialiseerumine kultuuriturismi juhtimisele ja rahvusvahelisele turismikorraldusel. Lõputöö: Eesti kultuuripärandi turundamine Aasia turgudel.

## Oskused

Grupigiidamine, Kultuuripärandi tutvustamine, Ekskursioonide kavandamine, Mitme keele suhtlus, Kruisiturismi koordineerimine, Sisu loomine (turism), Juhtimiskogemus, TripAdvisor / Viator, Kliendirahulolu, Meeskonnatöö

## Sertifikaadid

apr 2016 – apr 2016

**Giid – kutsetunnistus tase 5**, Kutsekoda

sept 2019 – sept 2019

**UNESCO maailmapärandi giidi koolitus**, Tallinna Giidide Ühing

## Keeled

Eesti keel (emakeel), Inglise keel (C1), Vene keel (B2), Soome keel (B1)

## Projektid

märts 2023 – jaan 2024

### **Kvaliteedijuhtimise süsteemi uuendamine**

Arendas ja juurutas uue kvaliteedijuhtimise standardi reisigiid valdkonnas. Tagas **vastavuse kehtivate regulatsioonidega** ja vähendas vigade arvu **40%** esimese kvartali jooksul.

## Soovitajad

**Tarmo Pikner**, Giidide koolitusprogrammi juht, Tallinna Giidide Ühing, tarmo.pikner@giidid.ee, +372 5234 5678

**Maris Saagpakk**, Turismiosakonna juhataja, Tallinna Linnavalitsus, maris.saagpakk@tallinnlv.ee, +372 5345 6789

## Huvitegevus

jaan 2021 – detsember 2023

### **Mentor üliõpilastele, Tallinna Tehnikaülikool**

Juhendas reisigiid eriala üliõpilasi karjäärinõustamise ja erialase arengu teemadel.