

Kaukolämmön sopimusehdot

27.9.2017 Vantaa

11.10.2017 Jyväskylä

Kaukolämmön sopimusehdot uudistuvat. Järjestämme kaksi saman sisältöistä koulutuspäivää sopimusehdoista. Päivän pääpaino on sopimusehtojen läpikäynnissä. Lisäksi käsittelemme asiakkaiden odotuksia yhteistyölle energiayrityksen kanssa.

Tavoitteena on osallistava ja keskustelua herättävä koulutus. Voit esittää kysymyksiä myös etukäteen. Lähetä kysymyksesi viimeistään viikkoa ennen koulutusta osoitteeseen

paula.peura@energia.fi.

Koulutus soveltuu kaukolämpöpääälliköille, myyntipääälliköille, asiakaspalveluhenkilöille sekä muille, jotka työskentelevät sopimusehtojen parissa.

Koulutuksen osallistujamäärä on rajoitettu 30 henkilöön. Osallistujat otetaan ilmoittautumisjärjestyksessä.

Ilmoittautuminen

Viimeinen ilmoittautumispäivä
20.9.2017 Vantaan
koulutukseen ja 4.10.2017
Jyväskylän koulutukseen

adato.fi/koulutuskalenteri

Ilmoittaudu Vantaan
koulutukseen

Ilmoittaudu Jyväskylän
koulutukseen

Koulutuspaikka

Clarion Hotel Helsinki Airport
Karhumäentie 5
01530 Vantaa

Jyväskylän Paviljonki
Lutakonaukio 12
40100 Jyväskylä

Koulutuksen kesto

1 pv

Osallistumismaksu

460 euroa + alv.

Osallistumismaksuun sisältyy sähköinen luentomateriaali sekä ohjelmassa mainitut tarjoilut.

Peruutusehdot

Voit perua osallistumisesi kuluitta 7 vrk ennen tilaisuuden alkua. 3-6 vrk ennen tilaisuutta tehdyistä peruutuksista veloitamme 50%. Tämän jälkeen veloitamme koko osallistumismaksun. Nimenmuutos onnistuu kuluitta. Tilaisuuden peruuntuessa osallistuja vastaa itse matkavarauksistaan.

Lisätiedot:



Juha Rakkolainen

Asiantuntija

040 541 6960

juha.rakkolainen@energia.fi

Järjestelyt:



Paula Peura

Koulutusassistentti

0400 504 949

paula.peura@energia.fi

Ohjelma

Keskiviikko 27.9.2017 Vantaa

Keskiviikko 11.10.2017 Jyväskylä

Luennoitsijoina toimivat Energiateollisuus ry:n Antti Kohopää ja Tuomas Rytönen, ellei toisin mainita

9.00 Ilmoittautuminen ja aamukahvi

9.30 Koulutuksen avaus

- Päivän ohjelma ja koulutuksen tavoitteet

Mihin yleisiä sopimusehtoja tarvitaan?

- Miksi yleisiä sopimusehtoja kannattaa käyttää
- Yleisistä sopimusehdoista poikkeaminen, edellytykset ja huomioitavat asiat

Asiakkaiden odotukset yhteistyölle

- Mitkä asiat ovat asiakkaalle tärkeitä?

Mikko Somersalmi, RAKLI ry (Vantaan koulutus)

Tero Hirvelä, Jyväskylän kaupunki (Jyväskylän koulutus)

Sopimusehtojen läpikäynti

Uudistuneet sopimusehdot käydään läpi aihepiireittäin asiakkuuden elinkaaren näkökulmasta:

- Liittyminen
- Arki
- Muutokset
- Poikkeamat ja ongelmat
- Päättyminen

Käsitlemme lisäksi sopimusehtojen uudistuksen yhteydessä esille tulleita kysymyksiä mm. rinnakkaislämmönlähteisiin ja sähköiseen asiointiin liittyen.

16.00 Koulutus päättyy

Aamupäivällä pidämme jaloittelutauon. Lounastauko on noin kello 12 - 13. Iltapäivällä pidämme puolen tunnin kahvitauon.