

Asiakaspalvelun johtaminen

9.-10.10.2019, Radisson Blu Royal, Hki

Seminaarissa keskustellaan asiakaspalvelun johtamisesta ja sen merkityksestä yrityksen kilpailukyvyille. Saat eväitä asiakaspalvelun laadun ja prosessien kehittämiseen, sekä näkemystä tiedolla johtamiseen. Seminaari huipentuu Antti Merilehdon esitykseen tekoälyn mahdollisuuksista.

Tapahtuma on hyvä tilaisuus verkostoitua ja kuulla muiden yritysten käyttämistä toimintamalleista!

Ohjelmaan on koottu alan ajankohtaisimmat aiheet:

- Asiakaskokemuksen johtaminen
- Lainsäädännön uudet tuulet
- Työn imu ja työhyvinvointi
- Asiakaspalvelun haastavat tilanteet energiayhtiössä
- Asiakasymmärrys hallitusten strategisessa päätöksessä
- Tiedolla johtaminen asiakaspalvelun johtamisessa
- Monikanavainen, kokonaisvaltainen asiakaspalvelu

Kohderyhmä

Tilaisuus on suunniteltu energia-alan asiakaspäälliköille, asiakaspalvelujohtajille, sekä kaikille, jotka vastaavat asiakkuuksista ja asiakaspalveluliiketoiminnasta ja/tai palvelumuotoilun suunnittelusta ja kehittämisestä.

Lisätiedot:



Outi Vainio

Koulutussuunnittelija

044 570 4084
outi.vainio@energia.fi

Järjestelyt:



Seija Naukkarinen

Koulutusassistentti

050 548 1124
seija.naukkarinen@energia.fi

Ilmoittautuminen

Viimeinen ilmoittautumispäivä:

2.10.2019

adato.fi/koulutuskalenteri

ILMOITTAUDU

Koulutuspaikka

Radisson Blu Royal

Runeberginkatu 2

00100 Helsinki

Koulutuksen kesto

2 pv

Osallistumismaksu

745 euroa + alv 24 %

Osallistumismaksuun sisältyy sähköinen luentomateriaali sekä kaikki ohjelmassa mainitut tarjoilut.

Majoitustiedot

Majoitusvaraukset hotellista suoraan koodilla **BAdato** 23.9. mennessä p.020 1234 700 tai reservations.finland@radissonblu

Huonehinta: 1hh 143 e/vrk.

Jokainen majoittuja varaa itse huoneensa ja hoitaa itse laskutustiedot tai maksun paikan päällä.

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.

Muutokset mahdollisia

Ohjelma

Keskiviikko 9.10.2019

- 9.00 Ilmoittautuminen ja kahvi
- 9.30 **Edunvalvonnan ajankohtaiskatsaus**
Riina Heinimäki, johtava asiantuntija, Energiateollisuus ry
- 10.00 **Vaikuttaako asiakasymmärrys hallitusten strategiseen päätöksentekoon**
Tarja Ilvonen, johtaja Board Competencies, Senior Headhunter, InHunt Group Oy
- 10.45 Tauko
- 11.00 **Miten hallita kiperät tilanteet asiakaspalvelussa**
Jaana Varis, palvelupäällikkö, Caruna
- 11.45 Lounas
- 12.45 **Miten tiedolla johtamisesta saa voimallisen työkalun asiakaspalvelun johtamiseen**
Tuukka Suoniemi, johtaja, Innolink
- 13.30 **Lainsäädännön uudet tuulet**
Saara Naukkarinen, neuvontalakimies, Energiateollisuus ry
- 14.00 Kahvitauko
- 14.30 **Asiakaskokemuksen johtaminen**
Outi Strengell-Hytönen, Director, Telia Talous
- 15.15 **Kriisiviestinnän onnistumisen edellytykset**
Petri Launiainen, kriisiviestinnän asiantuntija
- 16.00 Keskustelu ja päivän päätös
- 16.10-17.30 Cocktailit

Ohjelma

Torstai 10.10.2019

- 8.30 Aamukahvi
- 9.00 Työn imu ja työhyvinvointi
Anna Tienhaara, vanhempi konsultti, psykologi, Työterveyslaitos
- 10.00 Tauko
- 10.15 Sähkönmyyjien ja verkonhaltijoiden valvonnan periaatteita
Anu Värilä, johtava asiantuntija, Energiavirasto
- 10.45 Energia- ja infra-alan kokonaisvaltaista asiakaspalvelua
Sanna Laine, asiakaspalvelupäällikkö, Elenia Palvelut Oy
- 11.30 Lounas
- 12.30 Tekoäly tänään
Antti Merilehto, CEO, AI Strategy Company
- 13.30 Seminaarin päätös
- 13.30 Kahvia ja keskustelua
- 14.00