



Asiakaspalvelun uusi aika

29.-30.9.2021 Online Teams

Energia-ala kehitty vauhdilla, ja samalla asiakaspalvelun johtamisen ratkaisut uudistuvat ja monipuolistuvat. Aiheina seminaarissa on mm. miten toteutat kokeilevaa, oivaltavaa ja datavetoista asiakasviestintää, miten lanseeraat uuden brändin energia-alalla, ja miten erilaiset asiakasprofiilit näyttäytyvät asiakaskokemuksessa. Kuulet innovatiivisesta mobiilipelistä, joka tukee sähköverkon kunnossapitoa, sekä päivität tietosi energianeuvonnan uusimmista tuulista.

Seminaari tarjoaa ajankohtaisimmat kuulumiset Energiategollisuus ry:n edunvalvonnasta, kaukolämmön strategiasta, EU:n kaikkien aikojen ilmasto- ja energialain-säädäntöpaketistä, ja ajankohtaisen lakikatsauksen.

Vastuullisuus kiinnostaa energia-alan asiakkaita ja sitä käsitellään mm. viestinnän ja markkinointilupien näkökulmasta. Tilaisuus huipentuu Fabrikin Perttu Kouvalaisen esitykseen: *Vastuullisuudelle ei ole vaihtoehtoa, mutta se voi olla kilpailuetu.*

Ohjelma on täynnä ajankohtaista asiakaspalvelun johtamisen asiaa:

- Ajankohtaista edunvalvonnasta
- Juridiikan ajankohtaiset lakihankkeet
- Datavetoinen asiakasviestintä
- Uuden brändin lanseeraus
- Miten tuoda vastuullisuus brändistrategiaan
- Viestintä maineenhallintana
- EleniaGo:n mobiilipelin tarina
- Asiakaskyselyt ja asiakaskokemuksen johtaminen
- Syrjimättömyys asiakasviestinnässä
- Vastuullinen viestintä ja markkinointiluvat

Kohderyhmä

Tilaisuus on suunniteltu energia-alan asiakaspäälliköille, asiakaspalvelujohtajille, sekä kaikille, jotka vastaavat asiakkuuksista ja asiakaspalveluliiketoiminnasta tai muiden palvelujen kehittämisestä energiayhtiöissä.

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:
22.9.2021
adato.fi/koulutuskalenteri

Ilmoittaudu

Koulutuspaikka
Online Teams

Koulutuksen kesto
2 pv

Osallistumismaksu
595 euroa + alv 24 %
Osallistumismaksuun sisältyy sähköinen luentomateriaali ja ohjelma.

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 29.9.2021**

- | | |
|-------|--|
| 9.25 | Avaus |
| 9.30 | Ajankohtaista edunvalvonnasta
Riina Heinimäki, Energiateollisuus ry |
| 10.10 | Juridiikan ajankohtaiset lakihankkeet
Saara Naukkarinen, Energiateollisuus ry |
| 10.50 | Tauko |
| 11.00 | Kokeileva, oivaltava ja datavetoinen asiakasviestintä Verohallinnossa
Kati Kalliomäki, Verohallinto |
| 11.30 | Tauko |
| 12.30 | EU:n komissiolta kaikkien aikojen ilmasto- ja energialainsäädäntöpaketti
Sirpa Leino, Energiateollisuus ry |
| 13.10 | Asiakasprofiilit, mielikuvat ja asiakaskokemus energia-alalla
Tuukka Suoniemi, Innolink Oy |
| 14.00 | Tauko |
| 14.30 | Mikä asiakasta suututtaa - asiakaskokemus ja maine sähkönjakelutoiminnassa
Noora Neilimo-Kontio, Caruna |
| 15.15 | Tauko |
| 15.30 | Asiakkuus ja viestintä kaukolämmön kansallisessa strategiassa
Janne Kerttula, Energiateollisuus ry |
| 16.00 | Päätöskeskustelua |

*”Todella hyvä tilaisuus verkostoitua muiden samoissa tehtävissä toimivien kanssa ja
saimme hyviä keskusteluja aikaiseksi luentojen pohjalta.”*

”Hyvin rakennettu kokonaisuus.”



Ohjelma **Torstai 30.9.2021**

- 8.55** **Avaus**
- 9.00** **Lumme Energian tarina uuden brändin takana**
Johanna Viskari, Lumme Energia Oy
- 9.30** **EleniaGO; Miten Matti Megawatti, Milli Ampeeri ja Aimo Voltti kukistavat sähköverkkoa häiritsevät tihulaiset?**
Pauliina Salovaara, Elenia Oy
- 10.00** **Tauko**
- 10.15** **Syrjimättömyys asiakasviestinnässä**
Annika Jokisuu ja Marjo Kivi, Avaava Oy
- 10.45** **Yhdessä on enemmän, energianeuvonnan mahdollisuudet**
Päivi Suur-Uski, Motiva Oy
- 11.30** **Tauko**
- 12.30** **Vastuullinen viestintä ja markkinointilupien kasvattaminen online-kanavassa**
Santeri Määttänen, Vattenfall Oy
- 12.50** **Vastuullisuudelle ei ole vaihtoehtoa mutta se voi olla kilpailuetu**
Perttu Kouvalainen, Fabrik Oy
- 13.30** **Seminaari päättyy**

"Todella mielenkiintoisia puhujia ja teemoja. Sisältö oli kiinnostavaa ja hyödyllistä."