



# Asiakaspalvelun uusi aika

## 9.-10.11.2022 Crowne Plaza Helsinki

Energia-alalla asiakaspalvelun johtamiselta vaaditaan yhä enemmän. Asiakaspalvelun johtamisen ratkaisut uudistuvat ja monipuolistuvat. Seminaarissa keskustellaan asiakaspalvelun ajankohtaisimmista uusista ilmiöistä, sitä koskevasta lainsäädännöstä ja siitä, miten kehität asiakaspalvelua uudessa ajassa.

Seminaari tarjoaa tuttuun tapaan laajan kattauksen innostavia esityksiä, tärkeitä ajankohtaisaiheita ja merkityksellisiä kohtaamisia asiakasvastuussa oleville. Kuulet myös keskeisimmät uutiset edunvalvonnasta ja energia-alan asiakaspalvelun lainsäädännöstä.

Ajankohtaisaiheina energiansäästö -kansaliskampanja, energiayhteisöjen hyvityslaskennan toteuttaminen ja asiakasviestintä, vastuullisuus energia-alalla, Datahubin hyödyntäminen asiakaspalvelun kehittämisessä, haastavien asiakastilanteiden hallinta ja työnantajan velvollisuudet, sekä asiakaskokemuksen strateginen merkitys monikanavaisessa, digitaalisessa maailmassa.

Seminaarista saat inspiraatiota, hyvää fiilistä ja verkostoja, sekä konkreettista uutta osaamista. – Tule mukaan!

### Kohderyhmä

Tilaisuus on suunniteltu nimeonomaan energia-alan asiakaspäälliköille, asiakaspalvelujohtajille, sekä kaikille, jotka vastaavat asiakkuuksista ja asiakaspalveluliiketoiminnasta tai 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:  
**2.11.2022**  
adato.fi/koulutuskalenteri

**Ilmoittaudu**

### Koulutuspaikka

Crowne Plaza Helsinki  
Mannerheimintie 50  
00260 Helsinki

### Koulutuksen kesto

2 pv

### Osallistumismaksu

**860 euroa + alv 24 %**

Osallistumismaksuun sisältyy sähköinen luentomateriaali ja 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.

**Muutokset mahdollisia**



## Ohjelma **Keskiviikko 9.11.2022**

- 9.00** Ilmoittautuminen ja tervetulokahvi
- 9.30** **Ajankohtaista edunvalvonnasta**  
Riina Heinimäki, Energiateollisuus ry
- 10.15** **Pieni jaloittelutauko**
- 10.30** **Energiateollisuuden vastuullisuushanke**  
Hanna Ekman, Energiateollisuus ry
- 11.00** **Datahubin hyödyntäminen asiakaspalvelun johtamisessa ja kehittämisessä**  
Sanna Turunen, Caruna
- 11.30** **Lounas**
- 12.30** **Astetta alemmas – miten kampanja näkyy ja vaikuttaa?**  
Leila Timonen, Motiva Oy
- 13.00** **Elenia Avoin -avoin itsepalvelukanava asiakkaalle ja tuki asiakaspalveluun**  
Tiina Salmi, Elenia Oy
- 13.30** **Asiakaspalvelun monikanavaisuus**  
Anne Salo, Väre Oy
- 14.00** **Kahvitauko**
- 14.30** **Asiakaskokemuksen mittaamisen trendit**  
Pasi Lahtinen, Innolink Oy
- 15.00** **ET:n ohje jakeluverkonhaltijoille energia-yhteisöjä koskevista sopimuksista ja menettelyistä**  
Saara Naukkarinen, Energiateollisuus ry
- 15.20** **Energiayhteisöjen hyvityslaskennan toteuttaminen ja asiakasviestintä**  
Jukka Rajala, Leppäkosken Sähkö Oy
- 16.00-18.00** **Keskustelu jatkuu – Tarjolla pientä suolaista**

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

*"Hyvin rakennettu kokonaisuus."*



## Ohjelma **Torstai 10.11.2022**

- 8.30**      **Kahvi tarjolla**
- 9.00**      **Kuluttajansuojalain jälkivahvistus puhelinmyynnissä**  
Saara Naukkarinen, Energiateollisuus ry
- 9.20**      **Kirjallinen vahvistus käytännössä**  
Sari Grönlund, Vattenfall Oy
- 9.45**      **Kaukolämpöjärjestelmän toimintalämpötilojen laskeminen**  
Sirpa Leino, Energiateollisuus ry
- 10.15**     **Pieni jaloittelutauko**
- 10.30**     **Asiakasymmärrys ja asiakaskokemus ratkaisevat menestyksen**  
Leevi Parsama, Experience Commerce Finland
- 11.30**     **Lounas**
- 12.30**     **Työnantajan velvollisuudet haastavien tilanteiden hallinnassa**  
Kati Heininen, Energiateollisuus ry
- 13.00**     **Vuorovaikuttamisen taktiikat ja haastavat tilanteet työssä**  
Henry Honkanen, Arena Nova Oy
- 13.45**     **Seminaari päättyy**  
**Keskustelu jatkuu kahvin äärellä**

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