



## Kaukolämmön ykkösenä asiakas

21.-22.5.2024 Kotka

Ykkösenä asiakas on tilaisuus, joka saattaa yhteen hyvin erityyppisissäkin tehtävissä toimivat henkilöt. Kaikkien työllä on kuitenkin yhteinen päämäärä – tyytyväinen asiakas.

Tule mukaan kuuntelemaan monipuolisia ja ajankohtaisia esityksiä! Ykkösenä asiakas –päivät ovat uuden oppimisen lisäksi myös oiva mahdollisuus verkostoitumiseen ja kokemusten jakamiseen kollegoiden kanssa.

Ohjelmassa on monia mielenkiintoisia aiheita, kuten

- Asiakasosaamisen kehittäminen ja yhteistyö asiakkaiden kanssa
- Kaukolämmön kilpailukyvyyn turvaaminen
- Kiinteistöliiton puheenvuoro
- Useita kiinnostavia case-esityksiä

Asiakkaiden toiveiden mukaisesti toteutamme jälleen lakiasioden kysymys- ja vastausklinikan. Lähetä kysymyksesi viimeistään 6.5.2024 Energiateollisuus ry:n juristi Emmi Merirannalle (emmi.meriranta@energia.fi). Otsikoi: ”Ykkösenä asiakas, kysymysklinikka”. Ohjelmassa mukana myös asiakkaiden toivoma Kaukolämpövisa.

**Kaukolämmön ykkösenä asiakas –seminaari on tarkoitettu**

- Asiakaspalveluhenkilöstölle
- Teknisen asiakastuen henkilöille
- Myyntihenkilöstölle
- Laitetoimittajille ja palveluntarjoajille

### Lisätiedot:

**Juha Rakkolainen**  
Asiantuntija  
Adato Energia Oy  
040 541 6960  
Juha.rakkolainen@energia.fi

### Järjestelyt:

**Vassa Arnell**  
Koulutuskoordinaattori  
Adato Energia Oy  
050 5423 751  
vassa.arnell@energia.fi

### Ilmoittautuminen

Viimeinen ilmoittautumispäivä:  
13.5.2024  
adato.fi/koulutuskalenteri

Ilmoittaudu

### Koulutuspaikka

Satama Areena  
Tornatorintie 102  
48100 Kotka

### Koulutuksen kesto

2 pv

### Osallistumismaksu

920 eur + alv 24%

### Majoitus

**Hotelli Jokipuisto**  
Kymilinnantie 18, 48600 Kotka

Varaukset koodilla **ADATO 30.4.** mennessä suoraan hotellista  
puhelin +358 5 460 50100

Huonehinnat:  
- yhden hengen huone 85 €/yö  
- kahden hengen huone 108 €/yö

### Peruutusehdot

Voit perua osallistumisesi kuluitta 7 vrk ennen tilaisuuden alkua. 3-6 vrk ennen tilaisuutta tehdyistä peruutuksista veloitamme 50%. Tämän jälkeen veloitamme koko osallistumismaksun. Osallistuja vastaa itse matka- ja majoitusvarauksistaan.

**Muutokset mahdollisia**



## Ohjelma

**Tiistai 21.5.2024**

**Puheenjohtaja Lotta Lyytikäinen, tuoteryhmäpäällikkö, Oy Turku Energia – Åbo Energi Ab**

**9.30 Ilmoittautuminen ja aamukahvi**

**10.00 Seminaarin avaus**

Lotta Lyytikäinen, tuoteryhmäpäällikkö, Oy Turku Energia – Åbo Energi Ab

**10.10 Kotkan Energian ajankohtaiskatsaus**

Sami Markkanen, toimitusjohtaja, Kotkan Energia Oy

**10.40 Ajankohtaisia hankkeita ja edunvalvontaprojekteja**

Sirpa Leino, asiantuntija, Energiateollisuus ry

Mikko Vuorenmaa, asiantuntija, Energiateollisuus ry

**11.10 Jaloittelutauko**

**11.25 Lakiasioiden kysymysklinikka**

Emmi Meriranta, juristi, Energiateollisuus ry

**12.10 Lounas**

“Kun ohjelman taso pysyy tällaisena vuodesta toiseen,  
ei ole suurta tarvetta lähteä tekemään muutoksia.”

“Monipuolisia aiheita ja juuri nyt pinnalla olevia asioita.”



## Ohjelma

**Tiistai 21.5.2024**

- 13.10 Kaukolämmön tulevaisuus: Liiketoiminnan kilpailukyvyn turvaaminen**  
Tommy Rönqvist, avainasiakaspäällikkö, Oy Turku Energia – Åbo Energi Ab
- 13.40 Kaukolämpöä auringolla**  
Jussi Ervasti, myyntijohtaja, Oulun Seudun Sähkö
- 14.00 Kysymyksiä ja keskustelua**
- 14.10 Iltapäiväkahvi**
- 14.40 Case Kotkan Energian Satama-Areenan energiakeskus**  
Risto Mellas, asiakkuuspäällikkö, Kotkan Energia Oy
- 15.00 Case Loviisan Lämpö: Lämpöä kaukolämmön paluuverkosta**  
Mikko Paajanen, toimitusjohtaja, Loviisan Lämpö Oy
- 15.20 Kysymyksiä ja keskustelua**
- 15.30 Jaloittelutauko**
- 15.40 Kaukolämpövisa – kaukolämpö Euroopassa**
- 16.20 Päivän seminaariosuus päättyy**
- 19.00 Päivällinen**  
Vanha Fiskari, Juha Vainion katu 2, Kotka

“Hyvää näkymää myös tulevaisuuteen.”



## Ohjelma

**Keskiviikko 22.5.2024**

**Puheenjohtaja Lotta Lyytikäinen, tuoteryhmäpäällikkö, Oy Turku Energia – Åbo Energi Ab**

**9.00 Asiakasosaamisen kehittäminen ja yhteistyö asiakkaiden kanssa**  
Sani Leino, toimitusjohtaja, Social Company

**9.45 Kiinteistöliiton puheenvuoro**  
Jari Luoma, toiminnanjohtaja, Kiinteistöliitto Kaakkois-Suomi

**10.15 Kahvitauko**

**10.45 Kohti päästötöntä kaukolämpöä – tuotannon ja kaukolämpöverkkojen rakentamisen päästövähennykset**  
Neea Huttunen, asiantuntija, Energiateollisuus ry

**11.05 Kaukojäähdytyksen ja kiinteistökohtaisen jäähdytyksen ohjeet, myynti ja markkinointi**  
Petri Turtiainen, kehityspäällikkö, Kuopion Energia Oy  
Teemu Tirkkonen, myyntipäällikkö, Kuopion Energia Oy

**11.35 Toimenpiteet asiakaspoistuman vähentämiseksi, case Fortum**  
Emmi Harava, avainasiakaspäällikkö, Fortum Power and Heat Oy

**11.55 Kysymyksiä ja keskustelua**

**12.10 Tilaisuuden päätös ja lounas**  
- 13.00

“Yhtiökohtaiset esimerkkicaset valaisevat hyvin,  
miten asioita on toteutettu käytännössä.”