

Verkkoseminaari: Asiakaspalvelupäivä 1.9.

Suomen Kiertovoima ry (KIVO) järjestää Asiakaspalvelupäivän keskiviikkona 1.9. verkkoseminaarina.

Tilaisuus on tarkoitettu kaikille asiakaspalvelun parissa työskenteleville jätelaitosten työntekijöille. Aiempina vuosina päiville on osallistunut muun muassa palveluneuvojia- ja päälliköitä, laskuttajia ja asiakas- ja palveluvastaavia.

Päivien teemoina ovat jätealan uudistunut lainsäädäntö, kohti myynnillisempää asiakaspalvelutyötä sekä asiakaspalvelun tulevaisuus – robotiikka, digitalisaatio ja kanavien kehittäminen. Muutokset ohjelmaan ovat mahdollisia.

Ilmoittautuminen ja toteutustapa

Ilmoittaudu seminaariin **perjantaihin 27.8.** mennessä oheisen linkin kautta:

<https://tinyurl.com/aspa21>. Linkin iltapäivällä pidettävien ryhmäkeskustelujen ilmoittautumiseen saat sähköpostilla ilmoittauduttuasi.

Tilaisuus toteutetaan Microsoft Teamsin kautta. Jätelaitoksesi ei tarvitse olla Microsoftin Teams – ohjelman käyttäjä osallistuaksesi. Tässä tapauksessa voit osallistua kokoukseen selaimen (Microsoft Edge) kautta. Mikäli olet epävarma oman yhteytesi toimivuudesta, olethan yhteydessä, niin voimme testata sitä ennen tilaisuutta.

Hinnoittelu, ryhmälennus ja peruutusehto

Seminaarin hinta on 200 €+ ALV / osanottaja. Hinta sisältää ohjelman sekä sähköiset materiaalit. Pyrimme saamaan tilaisuuden jälkeen seminaarin nauhoituksen osanottajien saataville kuukauden ajaksi.

Mikäli jätelaitoksestasi osallistuu tilaisuuteen useampia osanottajia, ensimmäisen osanottajan jälkeen hinnasta vähennetään ryhmälennuksena 20 %.

Ilmoittautuminen voidaan perua maksutta viimeiseen ilmoittautumispäivään saakka. Tämän jälkeen tehdyistä peruutuksista perimme koko osanottajamaksun.

Lisätiedot

Tapahtumakoordinaattori Anu Heikkilä (044 237 2894, anu.heikkila@kivo.fi).

Ohjelma 1.9.

- 08.50–09.00 Tervetuloa seminaaripäivään
Tapahtumakoordinaattori **Anu Heikkilä**, Suomen Kiertovoima ry
Toimitusjohtaja **Riku Eksymä**, Suomen Kiertovoima ry
- 09.00–10.00 **Teema 1: Uudistunut jätelainsäädäntö**
Puheenjohtaja: Viestinnän asiantuntija **Kaisa Halme**, Suomen Kiertovoima ry
- 09.00–09.20 *Uudistunut jätelainsäädäntö*
Toimitusjohtaja **Riku Eksymä**, Suomen Kiertovoima ry
- 09.20–09.40 *Lainsäädännöstä johdettavat perustelut asiakaspalvelutyön tueksi*
Viestinnän asiantuntija **Kaisa Halme**, Suomen Kiertovoima ry
- 09.40–10.10 *Asiakasrekisterien kokoaminen*
Rekisterivastaava **Tiina Forsman**, Jätekuikko Oy

- 10.10–10.30 Tauko
- 10.30–12.00 **Teema 2: Asiakaspalvelun tulevaisuus robotiikka, digitalisaatio ja kanavien kehittäminen**
Puheenjohtaja: Palveluneuvoja **Pauliina Hallivuori**, Lounais-Suomen Jätehuolto Oy
- 10.30–10.50 *Case OP: Asiakaspalvelun kehittäminen ja robotisaatio*
Process Developer **Susanna Multanen**, OP Financial Group
- 10.50–11.10 *PJHOY:n robotisaatiopilotti – kuljettajahavaintojen käsittely*
Asiakaspalvelupäällikkö **Katja Rekonius**, Pirkanmaan Jätehuolto Oy
- 11.10–11.30 *Keskitetty asiakaspalveluportaali monikanavaisen asiakaspalvelun hallinnassa*
Palveluneuvoja **Pauliina Hallivuori**, Lounais-Suomen Jätehuolto Oy
- 11.30–11.45 *Asiakaspalvelun kokonaisuus pienen yhtiön näkökulmasta – digitalisaatio ja kanavien kehittäminen*
Tiedottaja **Taru Jussila**, Botniarosk Oy
- 11.45–12.00 *Esimerkkejä ohjelmistorobotiikan ja tekoälyn hyödyntämisestä eri käyttökohteissa*
Ulkoistuskonsultti **Suvi Antila**, Efima Oy
- 12.00–13.00 Lounas
- 13.00–14.30 **Teema 3: Kohti myynnillisempää asiakaspalvelutyötä**
Puheenjohtaja: Palvelupäällikkö **Tuija Klaus**, Roskn Roll Oy
- 13.00–14.00 *Kohti myynnillisempää asiakaspalvelutyötä*
Konsultti **Mika Nivala**, Mercuri International Oy
- 14.00–14.30 *Case Rosk'n Roll: Miten palvelet kollegaa? Sisäisen asiakaspalvelumallin jalkauttaminen osana asiakaspalvelun kokonaisuutta*
Palvelupäällikkö **Tuija Klaus**, Roskn Roll Oy
- 14.30–14.50 Tauko
- 14.50–15.50 **Ryhmäkeskustelut**
- Ryhmäkeskusteluihin ilmoittautuminen avataan ilmoittautuneiden kesken kaksi viikkoa ennen tilaisuutta. Samassa yhteydessä saat ohjeistukseen keskusteluun valmistautumiselle. Paikat täytetään ilmoittautumisjärjestyksessä.
1. Haastavat asiakaspalvelutilanteet
Keskustelun vetäjä: Konsultti **Mika Nivala**, Mercuri International Oy
 2. Asiakaspalvelutyössä jaksaminen ja työn ilo
Keskustelun vetäjä: Asiakkuuspäällikkö **Virpi Oksala**, Pirkanmaan Jätehuolto Oy
 3. Isännöitsijäyhteistyön kehittäminen
Keskustelun alussa puheenvuoro Ekokympin jätekatosneuvonnasta.
Keskustelun vetäjä: Asiakaspalvelupäällikkö **Marjut Kinnunen**
 4. Digitalisaatio ja robotiikka
Keskustelun vetäjä: Palvelupäällikkö **Tuija Klaus**, Roskn Roll Oy Ab
 5. Yhteisöllisyys etätyössä
Keskustelun vetäjä: Projektipäällikkö **Iira Niemeläinen**, Suomen Kiertovoima ry
- n. 15.50 Seminaarin yhteenveto