

<b>Aika</b>	30. – 31.1.2019
<b>Paikka</b>	Hämeenlinna, Verkatehdas
<b>Ilmoittautuminen</b>	ilmoittautumiset tulee tehdä <b>maanantaihin 14.1.2019 mennessä</b> alla olevan linkin tai KIVOn nettisivujen <a href="http://www.kivo.fi">www.kivo.fi</a> kautta  Ilmoittautumislinkki: <a href="https://link.webropolsurveys.com/EP/49B5E5E59B72FCA5">https://link.webropolsurveys.com/EP/49B5E5E59B72FCA5</a>
<b>Osallistumismaksu</b>	490€ (+alv)  Osallistumismaksu 490 € (+alv) sisältää ohjelman, sähköisen luentoaineiston, lounaat, kahvit ja illallisen. Kaksipäiväiset koulutukset ovat kokonaisuuksia, eikä niihin ole mahdollista saada erikseen yhden päivän hintaa. Muutokset ohjelmaan ovat mahdollisia. Mikäli osallistuja on estynyt saapumaan koulutukseen, hän voi lähettää tilalleen toisen henkilön yrityksestään. Muutoksesta on ilmoitettava viipymättä Suomen Kiertovoima ry:lle.
<b>Majoitus</b>	Osallistujat huolehtivat majoituksensa varaamisesta ja kustannuksista itse. Majoitusta varten on varattu hotellihuoneita Sokos Hotel Vaakunasta (Hämeenlinna). Kiintiöhintaisia huoneita on rajoitetusti.  Standard 1hh 105€ / yö, Standard 2hh 120€ / yö Superior 1hh 125 € / yö, Superior 2hh 140€ / yö  Majoitusvaraukset kiintiöhintaan tulee tehdä <b>perjantaihin 4.1.2019</b> mennessä kiintiön hotellin vastaanotosta varaustunnusta käyttämällä, puh. +358201234636 tai sähköpostilla <a href="mailto:vaakuna.hameenlinna@sokoshotels.fi">vaakuna.hameenlinna@sokoshotels.fi</a> tai Sokos Hotellien keskusvaraamon kautta, puh. +358201234600. Varaustunnus on "KIVO".
<b>Perumisehto</b>	Ilmoittautuminen voidaan perua maksutta viimeiseen ilmoittautumispäivään asti. Viimeisen ilmoittautumispäivämäärän jälkeen tapahtuneista peruutuksista peritään 50 % koulutustilaisuuden osallistumismaksusta. Alle seitsemän päivää ennen tilaisuutta tehdystä peruutuksesta veloitetaan kuitenkin koko osallistumismaksu.
<b>Yhteyshenkilö ja lisätiedot</b>	Tapahtumakoordinaattori Eliisa Nylén, puh. 044 231 8377, <a href="mailto:eliisa.nylen@kivo.fi">eliisa.nylen@kivo.fi</a>

**KESKIVIikko 30.1.2019**

- 9.00 – 9.30 Aamukahvit
- Päivien avaus ja Kiertokapulan esittely**  
toimitusjohtaja Kari Mäkinen, Kiertokapula Oy
- Kiertokapulan ajankohtaiset**  
palvelupäällikkö Liisa Sivusaari, Kiertokapula Oy
- 10.00- 12.30 **TEEMA 1: Kehittyvä lainsäädäntö ja toimivat määräykset**
- Lainsäädäntökatsaus**  
lakimies Nelli Tikka, KIVO
- 10.25- 10.40 Tauko
- Kunnallisten jätehuoltomääräysten kehittäminen**  
N.N.
- Kommenttipuheenvuoro**  
palvelupäällikkö Liisa Sivusaari, Kiertokapula Oy
- Lajitteluun kannustava hinnoittelu – taksalaskennan työkalu**  
tutkija Aino Ukkonen, SYKE
- 11.30 – 12.30 Lounas
- 12.30 - 16.00 **TEEMA 2: Asiakaspalvelukanavat ja niiden kehityshankkeet**
- Asiakaspalvelun tulevaisuus**  
kehityspäällikkö Helena Tuovinen, HSY
- Palvelua uusilla kanavilla asiakkaan tarpeeseen – chat ja tekstiviestit**  
palvelupäällikkö Tuija Klaus, Rosk'n roll -jätehuoltopalvelut
- Sähköisen asioinnin rooli monikanavaisessa asiakaspalvelussa**  
palvelupäällikkö Kati Malinen Jätekuukko Oy
- 13.45–14.15 Kahvitauko
- Isännöitsijäyhteistyö**  
kehityspäällikkö Timo Vakkilainen, HSY
- Innovaatiokumppanuus – vaaka- ja varastotietojärjestelmä**  
tuotantopäällikkö Ilkka Letonsaari, Lakeuden Etappi Oy
- Ryhmätyö: Onway-asiakastytyväisyyskysely – mitä haasteita on ja miten näitä alueita voisi kehittää?**  
kehitysinsinööri Heli Haapea, KIVO
- 16.30–18.00 Vierailu Hämeen linnassa (opastettu kierros)
- 19.00 Illallinen Sokos Hotel Vaakuna, Hämeenlinna

**TORSTAI 31.1.2019**

- 8.30 – 9.00 Aamukahvit
- 9.00 – 12.00 **TEEMA 3: Logistiikan kehityshankkeita, kokemuksia ja hyviä käytänteitä**
- Kuljetusajat – varhaisen ja myöhäisen keräysajan kokeilu**  
käyttöpäällikkö Johanna Rusanen, HSY
- Jäteastioidenpesu – hukkaa vai hyötyä**  
logistiikkapäällikkö Juho Nuutinen, HSY
- Muovipakkausten kiinteistökeräyksen kokemuksia**  
asiakaspalvelupäällikkö Virpi Leppälä, Kymenlaakson Jäte Oy
- 10.10–10.25 Tauko
- Sakokaivotyhjennykset Etapin alueella – toimivat käytännöt**  
logistiikkavastaava Rita Roponen, Lakeuden Etappi Oy
- Markkinavuoropuhelut palvelujen ja kuljetusten kilpailutuksissa**  
hankintalakimies Antti Pätiälä, HSY
- Kommenttipuheenvuoro markkinavuoropuheluista**  
asiakaspalvelupäällikkö Virpi Leppälä, Kymenlaakson Jäte Oy
- Kunnan järjestämän kuljetusjärjestelmän kilpailuttamiskäytäntöjen tehostaminen**  
kehitysinsinööri Heli Haapea, KIVO  
kuljetusvastaava Terttu Nyberg, Mustankorkea Oy
- 12.00 – 13.00 Lounas
- 13.00 – 14.30 **TEEMA 4: Huomio asiakaspalveluun**
- Palveluasenne ja myönteinen viestintä**  
koulutuskonsultti, työnohjaaja Tuula Leskelä, Tulecor Oy
- 14.30–15.00 Päivien päätös ja kahvit