

KESKIVIikko 27.8.

09:00-09:30	ILMOITTAUTUMINEN ja aamukahvit	
09:30-09:40	Viestintä- ja asiakaskokemuspäivien avaus	
09:40-10:00	Kymenlaakson Jäte Oy:n ajankohtaiset	Jani Rajamäki, palvelujohtaja, Kymenlaakson Jäte Oy
10:00-11:30	Teema 1: Kunnan jäteyhtiön viestintä poikkeustilanteissa	
10:00-10:30	Kriisiviestintä ja kriisistä viestintä	Tuula Panula, verkkopäätoimittaja, Helsingin seudun ympäristöpalvelut
10:30-11:00	Elvar-toiminta	Tuomas Rouhunkoski, varautumis-koordinaattori, Uudenmaan ELY-keskus
11:00-11:30	Secapp-järjestelmä käyttöön yrityksen kriisiviestintätarpeisiin	Ilkka Myllymaa, turvallisuuspäällikkö, Lounais-Suomen Jätehuolto Oy
11:30	LOUNAS	
12:30-14:30	Teema 2: Kohti parempaa asiakaskokemusta	
12:30-13:00	Yhdessä kohti yhtenäisiä lajitteluasemapalveluita	Kaisa Pesonen, järjestelmäasiantuntija, Lounais-Suomen Jätehuolto Oy
13:00-13:20	Palvelumuotoilu kehittämisen tueksi	Kirsi Tikkanen, palvelusuunnittelija, Jätekuukko Oy
13:30-14:00	Asuntomessut Oulussa	Joran Hasenson, toimitusjohtaja, Suomen Asuntomessut
14:00-14:20	Oulumieltä asumiseen - Jätehuolto Asuntomessuilla	Sari Arffman, viestinnän asiantuntija, Kiertokaari Oy
14:20-14:30	Ajankohtaista KIVOn viestinnästä	Suomen Kiertovoima ry KIVO
14:30-14:50	Kohti muovipakkausten lajittelun kärkeä	Marjo Rönnkvist, viestintäpäällikkö, RINKI Oy
14:50-15:10	Yhdessä parempaa palvelua – sisäinen auditointi asiakaspalvelun ja laskutuksen kehittämiseksi	Marjut Kinnunen, laatu- ja kehityspäällikkö, Ekokympä
15:10	KAHVIT	
15:30-16:00	Lakritsin tie sydämiin – Timo Nisula ja Kouvolan makea tarina	Timo Nisula, lakutehtailija, Kouvolan lakritsi Oy
16:00-17:00	Opastettu kierros Kouvolan lakritsitehtaassa	
18:30	ILLALLINEN Sokos Hotel Vaakuna	

TORSTAI 28.8.

09:30-
11:30 **Teema 3: Tekoäly**

09:30-
11:00 Taitavampi promptaaja – Näin saat
enemmän irti tekoälystä

Lilly Korpiola, tietokirjailija, viestinnän ja
johtamisen valmentaja, Recado Oy

11:00-
11:10 **TAUKO**

11:10-
11:30 HSY:n Kierrätyslähettiläät – asukkaiden
aktivointia ja lisätehoa automaatiosta

Iiris Tanner, ympäristöasiantuntija,
Helsingin seudun ympäristöpalvelut

11:30-
12:00 Asiakkuuksien määrittely & erp-hanke

Tuija Klaus, palvelupäällikkö,
Rosk'n Roll Oy

12:00-
13:00 **LOUNAS**

13:00-
14:00 Hankalat asiakaspalvelutilanteet

Merja Vuorinen, VTM, psykoterapeutti,
Easy Living Oy

14:00-
14:20 Paristojen ja akkujen viestinnän
uudet tuulet

Tanja Mattila, asiakaspalveluvastaava,
Johanna Alakerttula, toimitusjohtaja,
Akkukierrätys Pb Oy

14:20-
15:00 **LOPPUSANAT & PÄÄTÖSKAHVIT**

Osallistumismaksu

Osallistumismaksu 590 € + ALV sisältää ohjelman,
sähköisen aineiston, koulutuspäivien lounaat,
kahvit sekä illallisen.

Majoitukset

Olemme varanneet kiintiöhintaisia huoneita
Original Sokos Hotel Vaakunasta. Yhden hengen
huoneen hinta on 137 €/yö ja 2hh 157 €/yö.
Majoitusohjeet lähetetään sähköpostitse
vahvistusviestissä ilmoittautumisen jälkeen.

Peruutusehto

Voit tiistaihin 12.8. saakka perua osallistumisen ku-
luitta. Myöhemmistä peruutuksista perimme 50 %
osallistumismaksusta ja alle viikkoa ennen
tilaisuutta tehdystä peruutuksesta koko maksun.



Kokouspaikka

Kouvolan Lakritsi
Salpausselänkatu 57, 45100 Kouvola

Lisätiedot

jaana.huovinen@kivo.fi
045 277 1707