

ENERGIFÖRETAGENS

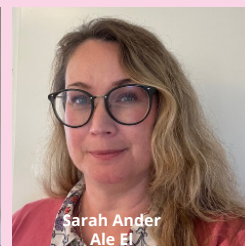
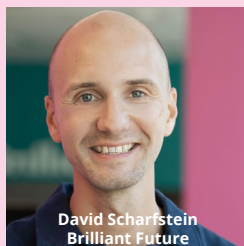
KUNDSEVICEDAGAR

14-15 november 2024

Downtown Camper by Scandic
Brunkebergstorg 9, Stockholm



Några av våra medverkande:



TORS DAG 14 NOVEMBER**08.30 Registrering och fika****09.00 Välkommen till Kundenservicedagarna 2024**

MODERATOR ANNIKA JOHANNESSEN, CAJEM KOMMUNIKATION

09.10 Kundenservice i förändring

Efter att ha varit med och byggt upp många framgångsrika kundservicefunktioner räknas Maria Christofi Johansson idag som en av de främsta experterna på kundservice och kundkommunikation i Sverige. Maria kommer att lyfta dagens och framtidens kundservice i en inspirerande blandning av föredrag, dialog och samarbete i mindre grupper.

MARIA CHRISTOFI JOHANSSON, KUNDSERVICEEXPERT

12.00 Lunch**13.00 Vad händer egentligen inom energibranschen?**

Energiföretagens sakkunniga har koll på vad som händer inom både teknik, regelverk och lagstiftning, saker som i förlängningen påverkar också vardagen för dig som arbetar med kundservice. Hur förändras avtalsvillkoren, vad gäller inom elnät och hur utvecklas kundrelationerna inom fjärrvärmerna? Detta är några saker du får svar på. Du kan också lyfta frågor du har brottats med, som kanske äntligen kan få ett svar.

- **Nya allmänna avtalsvillkor, fakturakrav och tillgång till mät-och förbrukningsuppgifter**
LOUISE MARCELIUS, JURIST
- **Fjärrvärmens prisutveckling, förtroende, kundskydd och kundprotester. Hur hanterar vi detta?**
DANIEL LUNDQVIST, MARKNADSRÅGOR FJÄRRVÄRME OCH FJÄRRKYLA
- **Energidelning och energigemenskaper - vad är det?**
MARIE LIND, SLUTKUNDSFRÅGOR ELMARKNADEN

14.30 Energipaus**15.00 Klarspråk - för både dig och kunden**

Begripligt språk är ett lagkrav för dig som jobbar i offentlig verksamhet. Men vem vill inte nå så många som möjligt, slippa missförstånd och onödigt tryck på kundservice? Ulrika Gotthardsson är ingenjören som blev kommunikatör i det lokala energibolaget. Sedan 2016 driver hon skrivbyrån Uttryckeriet, där hon hjälper och utbildar stora och små uppdragsgivare inom klarspråk, tillgänglighet och smarta skrivverktyg. Under passet får du veta vad klarspråk är och hur det kan förenkla ditt skrivande och förtydliga dina texter. Du kommer också att få se vilken finfin klarspråkskollega AI kan vara - när du har koll på grunderna.

ULRIKA GOTTHARDSSON, UTTRYCKERIET

16.00 Framgång genom samarbete hos GodEl

Isabelle Hooshidar, kundservicechef på GodEl, har många års erfarenhet inom ledarskap och förändringsledning. Hon driver ett team på 18 personer som hanterar en växande kundbas med framgång. Hennes empatiska och förtroendebaserade ledarskap skapar en arbetsmiljö där medarbetarna trivs och utvecklas, vilket visar att även mindre organisationer kan nå stora framgångar genom omtanke och samarbete.

ISABELLE HOOSHIDAR, KUNDFRONTSCHEF, GODEL

16.30 Avrundning och egen tid fram till 18.30**18.30 Kvällsaktivitet - Mingel, mat och skoj!**

FREDAG 15 NOVEMBER**08.30 Välkommen till dag två**

MODERATOR ANNIKA JOHANNESSON, CAJEM KOMMUNIKATION

08.40 Kunddialog, javisst! Men hur?

Amanda Rosén utsågs till Sveriges mest engagerade kundservicemedarbetare 2024. Hon lägger stort fokus på kunddialogen, där kundundersökningar är ett verktyg för förbättring. Kunddialogens struktur, i vilken ordning man svarar, är viktig, liksom hur man förklarar något för kunden, inte bara vad man ska svara.

"Att visa engagemang och skapa trygghet från start är helt avgörande".

AMANDA ROSÉN, KUNDSERVICE, KUNDKOMMUNIKATION, RIKSBYGGEN

09.30 Det lokala företaget som vill vara ständigt aktuellt

På det kundägda, lokala energiföretaget Ale El är kundmötet i fokus. Värdeorden Nära, Tryggt och Enkelt ska genomsyra bemötandet. I en allt mer digital värld ska tekniken stödja mer slimmade processer utan att ta udden av det genuina mötet. Sarah Ander, marknadschef som ansvarar för kundservice, försäljning och marknad på Ale El, delar med sig av hur de arbetar och kompetensutvecklar sig för att möta kunden på bästa sätt, både inom företaget och tillsammans med andra.

SARAH ANDER, MARKNADSCHEF, ALE EL

10.00 Energipaus**10.30 Nya trender för att skapa bästa kundupplevelsen**

Vilka är de senaste trenderna inom kundupplevelse i energibranschen och hur kan AI påverka framtida kund- och medarbetarupplevelse? David Scharfstein på Brilliant Future har mångårig erfarenhet av att utveckla kundrelationer och bemötande. Han träffar dagligen kundservicemedarbetare och chefer och vet vilka faktorer som är direkt avgörande för att skapa nöjda och lojala kunder.

DAVID SCHARFSTEIN, AFFÄRSOMRÅDESCHEF, BRILLIANT FUTURE

11.05 Måste man älska varenda jävel?

Charlotte Signahl är en av Sveriges mest anlitade föreläsare och har utbildat och föreläst om bland annat bemötande, motivation, härskartekniker och inkludering sedan slutet av 1990-talet. Varför beter vi människor oss som vi gör? Hur vi kan möta andras beteende och kanske förändra vårt eget när det behövs? Utifrån vetenskapen att vi alla innerst inne vill bli sedda, bekräftade och älskade. Med ett brinnande intresse för motivationsteori, ger Charlotte Signahl oss perspektiv på det vi gör och det vi säger.

CHARLOTTE SIGNAHL, TRENDANALYTIKER, SAMTIDSKOMMENTATOR OCH MYCKET MER.

12.05 Avslut och lunch to go!**Tack för den här gången!**