



VESIHUOLTOLAITOSTEN TOIMISTOHENKILÖIDEN KOULUTUSPÄIVÄT Jyväskylä

- Aika** 19.-20.9.2018
- Paikka** Original Sokos Hotel Alexandra
Hannikaisenkatu 35, 40100 JYVÄSKYLÄ
- Koulutuksesta** Vesihuoltolaitosten asiakaspalvelua ja hallintoa pyörittävä joukko koontuu vuotuisen tapahtumaansa päivittämään tilanteen. Ohjelmassa luentoja, kokemusten vaihtoa ja yhdessäoloa.
- Ilmoittautuminen** **Viimeistään 30.8.2018** Vesilaitosyhdistyksen nettisivujen kautta osoitteella www.vvy.fi > Koulutukset ja tapahtumat > Koulutuskalenteri > Vesihuoltolaitosten toimistohenkilöiden koulutuspäivät
- Osallistumismaksu** 535 € + alv 24 %, jäsenet ja yhteistoimintajäsenet
705 € + alv 24 %, muut
Osallistumismaksu sisältää ohjelman, koulutusmateriaalit ja ohjelmaan merkityt ateriat ja kahvit.
- Kun samasta organisaatiosta osallistuu koulutukseen useampia osallistujia, myönnetään toiselle 15 %, kolmannelle 20 % ja neljännelle ja siitä eteenpäin 25 % alennus osallistumismaksusta.
- Majoitus** Original Sokos Hotel Alexandrasta on varattu huoneita 18.-20.9.2018 väliseksi ajaksi. Hinnat (sis. alv): 122 €/vrk/1 hh ja 132 €/vrk/2 hh. Huonevaraukset Sokos Hotels Myyntipalvelu, sokos.hotels@sok.fi tai puh. 020 1234 600 / yksittäiset huonevaraukset. **Majoituskiintiö raukeaa 18.8.2018.** Huoneita on rajoitetusti. Jokainen varaa ja maksaa huoneensa itse.
- Perumisehto** Ilmoittautuminen voidaan perua **maksutta vielä 30.8.2018**. Sen jälkeen perutuista ilmoittautumisista laskutetaan 50 % osallistumismaksusta. Mikäli osallistumista ei peruta lainkaan ja osallistujaksi ilmoitettu jää pois tilaisuudesta, veloitetään koko osallistumismaksu.
- Vesilaitosyhdistys voi perua tilaisuuden, jos koulutukseen ei ilmoittaudu riittävästi osallistujia.
- Yhteyshenkilö** koulutuspäällikkö Anna-Maija Hallikas, puh. (09) 8689 0118



VESIHUOLTOLAITOSTEN TOIMISTOHENKILÖIDEN KOULUTUSPÄIVÄT 19.-20.9.2018 Jyväskylä

Ohjelma

Keskiviikko 19.9.2018

08.45 - 09.00	Ilmoittautuminen, aamukahvi
09.00 - 09.15	Tervetuloa! koulutuspäällikkö Anna-Maija Hallikas, Vesilaitosyhdistys
	<u>Asiakaskokemus ja sen mittaaminen</u>
09.15 - 10.00	Palvelumuotoilun keinoin kohti parempaa asiakaskokemusta koulutuspäällikkö Katri Henttonen Vesilaitosyhdistys
10.15 - 11.10	Asiakkaan viestintä- ja palvelukokemus tonttijohtosaneerauksissa; VVY tonttijohtoselvitys - case: Patomäki ja siihen liittyvä asiakastyytyväisyyskysely kehitysinsinööri Päivi Nyysönen Lahti Aqua Oy
11.10 - 12.10	Lounas
12.10 - 12.30	Vesihuoltolaitosten osaamisen kartoitus -työkalu koulutuspäällikkö Anna-Maija Hallikas, Vesilaitosyhdistys
12.40 - 13.30	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen - asiakaspaneelit - asiakashaastattelut ja -kyselyt Esimerkkejä laitoksilta
13.40 - 14.30	Some vesihuoltolaitoksilla -hanke asiantuntija Eero Makkonen Pöyry Finland Oy Twitteraamaan ilman aiempaa kokemusta taloussuunnittelija Heli Sokka Hyvinkään Vesi
14.30 - 14.50	Päiväkahvi
14.50 - 15.30	<u>Vesihuoltolaitosten sopimukset</u> Elintarviketeollisuuden ja vesihuoltolaitoksen välisen talousvesisopimuksen malli asiantuntija Eero Makkonen Pöyry Finland Oy

15.40 - 16.20

Kokemuksia teollisuusjäte-vesisopimusten laadinnasta
asiantuntija Eero Makkonen
Pöyry Finland Oy

16.30 - 17.10

Sopimusten tekemisessä huomioitavaa
lakiasian päällikkö Anneli Tiainen, Vesilaitosyhdistys

18.30

Iltaohjelma

Torstai 20.9.2018

08.45 - 09.20

Tietosuoja-asetuksen edellyttämien toimenpiteiden toimeenpano vesihuoltolaitoksilla
lakiasian päällikkö Anneli Tiainen, Vesilaitosyhdistys

09.30 - 10.00

Asiakaspalvelujärjestelmien uusimisen tilanne

10.10 - 10.40

Maksuista ja laskutuksesta
lakiasian päällikkö Anneli Tiainen, Vesilaitosyhdistys

10.50 - 11.20

Tietojen syöttö Veetiin ja Venlaan
apulaisjohtaja Mika Rontu
Vesilaitosyhdistys

11.20 - 12.20

Huoneiden luovutus ja lounas

12.20 - 13.05

Ohje vesihuollon liittämisevelvollisuudesta taajamien ulkopuolisilla alueilla
erityisasiantuntija Tuulia Innala
Suomen Kuntaliitto ry

13.15 - 13.45

Ajankohtaista VVY:ssä
koulutuspäällikkö Anna-Maija Hallikas, Vesilaitosyhdistys

13.45 - 14.15

Todistusten jako ja kotiinlähtökahvit