



KUNDSERVICEDAGARNA

22-23 november

The Winery Hotel, Solna
Stockholm

ONSDAG 22 NOVEMBER

09.10 Buss avgår från Clarion Hotel Sign - nära T-cenralen

09.30 Registrering och fika**10.00 Välkommen till Kundenservicedagarna***Moderator Annika Johannesson, Cajem kommunikation AB***10.25 Branschens aktuella frågor****Kundkommunikation om fjärrvärme i stormig tid**

Efter höstens besked om prishöjningar nästa år har det uppstått en del missnöje hos kunderna och uppmärksamhet i media. Hur kommunicerar vi med kunderna på bästa sätt i dessa frågor? Och vilken roll har Prisdialogen nu och framåt?

*Daniel Lundqvist, ansv. marknadsfrågor fjärrvärme och fjärrkyla Energiföretagen Sverige***10.50 Nytt på regelfronten för elmarknaden**

Elmarknaden styrs av många lagar och förordningar som kundservice behöver ha koll på. En hel del förändringar skedde i ellagen under 2022 och sommaren 2023 och snart kommer föreskrifter som kompletterar. Samtidigt är en ny marknadsreform på gång från EU.

*Louise Marcelius, jurist, Energiföretagen Sverige***11.20 Oschyssta säljmetoder**

Problematiske affärsmetoder är i fokus för Konsumenternas energimarknadsbyrå. Vilka bekymmer lyfter kunden och hur ser branschens agerande ut?

*Thomas Björkström, vd Konsumenternas energimarknadsbyrå***11.50 Energiföretagens utbildningar - verktyg som ger kunskap**

Kristin Johansson utbildningsproducent på Energiföretagen berättar om våra utbildningar som kan vara bra att gå om man är ny i branschen.

12.15 Lunch i restaurang Terreno Kitchen**13.15 Så skriver du tydliga texter**

Under ett längre pass får du tips, råd och metoder för att skriva bättre. Hannah blandar föreläsning med diskussion och övning och du får ny kunskap och inspiration att utveckla ditt skrivande. Du får också en inblick i att använda AI för olika delar i skrivprocessen

*Hannah Kolam, Stockholms Skrivbyrå och vd Skrivskolan***14.45 Energipaus i Piazza Lounge****15.15 Hur formar vi den bästa kundsservicen?**

Energikrisen och den efterföljande priskrisen satte hårt tryck på kundservicearbetarna och företagens arbetsprocesser. Ta del av lärdomar för framtiden. Samtal med energiföretag som jobbar aktivt med utveckling av kundtjänst.

*Tora Wikström, teamledare kundservice, Karlstad Energi**Cecilia Nordin, chef PR o Hållbarhet, Södertörns fjärrväme SFAB**Angela Hägglund, kundservicechef, Skellefteå kraft***16.05 Rösten som verktyg**

Eva Rydegran, är kommunikatör och har arbetat som radiojournalist. Hon har också lång erfarenhet inom skådespeleri och tipsar om hur du kan jobba med kropp och röst i kommunikationen med andra.

*Eva Rydegran, Kommunikatör på Energiföretagen***16.30 Avslut och egen tid fram till 18.30**

18.30 Kvällsaktivitet - Mingel, mat och skoj! *Samling i Piazzan!*

TORS DAG 23 NOVEMBER

09.00 Välkommen till dag 2

Moderator Annika Johannesson, Energiföretagen

09.05 **Kundernas nya brinnande energiintresse**

Malin Flysjö är ordförande för Energiföretagens Råd för Slutkundsmarknad el. I den rollen och som VD på Göteborg Energis Din El har hon inblick i kundernas förväntningar och intressen.

"Förra vinterns priser gjorde ont, men ledde till ett positivt kunskapsskutt hos kunderna. Det blev något bra ur eländet".

Malin Flysjö, Ordf. Rådet för Slutkundsmarknad El, vd Göteborg Energi – Din El

09.35 **Endast döda fiskar flyter med strömmen**

När autopiloten är på är det lätt att få en känsla av att man blir offer för omständigheter utanför ens kontroll. Det är lika relevant både på arbetet och utanför det. Självledarskap handlar om att ha ett aktivt förhållningssätt till att styra sitt liv mot mål. Det handlar om att skapa sig en förståelse för nuläget, formulera sin bild av det önskade läget och vad du kan göra för att nå dit. Passet ger en introduktion och inspiration till självledarskap i praktiken.

Gustav Öhrn är enhetschef för Kompetenscentrum på Energiföretagen men jobbar också som grupp- och ledarutvecklare.

10.20 **Energipaus i Piazza Lounge**

10.50 **Energipulsen - hur lojala är kunderna i energibranshen?**

Vi får en genomgång av den senaste kartläggningen av kundens upplevelser av energibranschen. De senaste åren har branschen fått allt tuffare förutsättningar – vilken effekt ger det på kundupplevelsen? Dessutom en spaning framtidens kundservice med människan i fokus och AI:s roll

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.

11.45 **Lunch i restaurang Terreno Kitchen**

12.45 **Framtiden är här! En inspirationsföreläsning om framtidens digitala landskap**

Med publiken som utgångspunkt tar Anna Frankzén Starrin med oss på en förklaran de resa där tekniska landvinningar, så som AI, big data med flera spelar huvudrollen. Anna är kulturantropolog och arbetar med att identifiera hur den digitala transformationen påverkar oss människor. Med humor och stort kunnande levandegör Anna ett ämne som både skänker hopp om framtiden - som ibland också framstår som skrämmande.

Anna Frankzén Starrin, trendanalytiker, samtidskommentator och mycket mer.

13.50 **Avrundning och slut** (Buss till T-centralen avgår 14.10)

Tack för den här gången!

