

VIESTINTÄ- JA
ASIAKASKOKEMUSPÄIVÄT
27. - 28.8.2025 KOUVOLA



KESKIVIikko 27.8.

09:00-
09:30 **ILMOITTAUTUMINEN**

09:30-
9:40 Viestintä- ja asiakaskokemuspäivien
avaus

09:40-
10:00 Kymenlaakson Jäte Oy:n
ajankohtaiset

10:00-
11:30 **Teema 1: Kunnan jäteyhtiön
viestintä poikkeustilanteissa**

10:00-
10:30 Kriisiviestintä ja kriisistä viestintä

Tuula Hellström, verkkopäätoimittaja,
Helsingin seudun ympäristöpalvelut

10:30-
11:00 Elvar-toiminta

Tuomas Rouhunkoski, varautumiskoordinaattori,
Uudenmaan ELY-keskus

11:00-
11:30 Secapp-järjestelmä käyttöön
yrityksen kriisiviestintätarpeisiin

Ilkka Myllymaa, turvallisuuspäällikkö,
Lounais-Suomen Jätehuolto Oy

11:30-
12:30 **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,
Jätekuikko 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

14:30-
14:50 Ringin ajankohtaiset

Pirjo Hästbacka, viestintäpäällikkö,
RINKI Oy

14:50-
15:20 Yhdessä parempaa palvelua -
sisäinen auditointi asiakaspalvelun ja
laskutuksen kehittämiseksi

Marjut Kinnunen, laatu- ja kehityspäällikkö,
Ekokymppi

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

 **KIVO**

KYMENLAAKSON
 **JÄTE**

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 aineis-
ton, 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 kuluitta. Tämän jälkeen
tapahtuneista peruutuksista perimme 50 % osallistumismaksusta ja
alle viikkoa ennen tilaisuutta tehdystä peruutuksesta koko maksun.

Kokouspaikka

Kouvola
Lakritsi
Salpausselänkatu 57, 45100 Kouvola

Lisätietoja

jaana.huovinen@kivo.fi
045 277 1707

