

Program

Träff, nätverket för kundservice

Plats: Stockholm Vatten och Avfall, Bryggerivägen 10

Dag 1 **Tisdag 11 november**

- 13.00 **Introduktion – Avfall Sverige**
Karin Jönsson, Redaktör Avfall och Miljö
- 13.15 **Presentation – Välkommen till Stockholm Vatten och Avfall**
Hanna Hellberg och Doris Salov, teamledare i kundtjänst
- 13.30 **Ny validering för kundservice**
Conny Larsson, Sobona
- 14.00 **Workshop: "Ett steg före – året runt"**
- 15.15 **Fika**
- 15.45 **Redovisning och summering av workshop**
- 16.15 **Workshop: När sorterat – hur långt har ni kommit?**
- 17.00 **Avslutning för dagen**
- 17.30 **Pizza-mingel på Mornington Hotell**

Dag 2 **Onsdag 12 november**

- 8.00 **Reflektioner kring gårdagen**
- 8.30 **Inspirationsföreläsning från ett serviceproffs**
Emilie Lohman, WOW-service
- 9.30 **Fika**
- 10.00 **App för avfallskunder**
Jonathan Brunbäck, Kils Energi
- 10.30 **Workshop: "Steal with Pride – Delad erfarenhet, gemensam styrka"**
- 12.00 **Avslutning och lunch**