

ASIAKKUUS JA MARKKINOINTI

Asiakaspalvelun vauhdikas vuosi

Vuosi 2023 alkoi asiakaspalvelussa energiakriisin aiheuttamissa tunnelmissa, jossa energiahinnat olivat vielä korkealla ja asiakkaat huolissaan sähkönsopimustensa hinnoista ja mahdollisesta sähköpulasta. Onneksi melko pian kevään kuluessa tilanne sähkömarkkinoilla tasaantui ja hinnat laskivat. Alkuvuoden aikana alensimme sähkönhintoja useiden sopimusten osalta ja pörssisähkönhinnan laskiessa teimme myös paljon sopimusmuutoksia. Keväällä tehtiin myös valtiotasolla täysin poikkeuksellinen päätös maksaa asiakkaille, joilla oli kallis määräaikainen- tai pörssisähkönsopimus, valtion tukemia sähköhyvityksiä. Sähköhyvityksiä maksettiin asiakkaille kahdessa erässä huhti- ja toukokuun sähkölaskutusten yhteydessä. Vastaavasti haimme maksettuja sähköhyvityksiä takaisin valtionkonttorilta kahdessa erässä huhti- ja kesäkuussa. Kaiken kaikkiaan sähköhyvitysprosessia työstettiin yhtiössämme yli puolen vuoden ajan ja se työllisti tavallista enemmän asiakaspalvelu- ja laskutushenkilökuntaamme. Lisäksi vuoden aikana asiakaspalvelua piti kiireisenä asiakkaiden lukuisat yhteydenotot, joissa kaivattiin apua ja neuvontaa sähkönsopimusasioihin.

Syksyllä aloitimme uuden palveluneuvojan rekrytoinnin, sillä seuraavan vuoden alussa oli tulossa Anne Peltolan eläköityminen. Vuoden loppupuolella marraskuussa palkattiin uusi palveluneuvoja Minna Virtanen mukaan asiakaspalvelutiimiimme.

MUKANA TUKEMASSA PAIKALLISTA TOIMINTAA

Perinteisesti olemme paikallisena toimijana näkyvästi mukana monenlaisissa paikallisissa hankkeissa ja tapahtumissa. Touko-

kuussa järjestimme asiakkaillemme Energiahulinat - asiakastapahtuman toimistollamme. Tapahtuma ylitti odotuksemme ja tapahtumassa kävikin noin 200 asiakasta erilaisten energia-asioiden merkeissä.

Syyskuun alussa Harjavallan yrittäjät järjestivät jo toistamiseen suositun Harjavalta Race tapahtuman, jossa myös me olimme toistamiseen mukana tukijana.

Syyskuun lopulla vietettiin perinteisiä Nakkilan Nahkiaismarkkinoita Nakkilan torilla, tässä tapahtumassa on aina hieno tunnelma ja paljon ihmisiä liikkeellä.

Marraskuun lopussa järjestimme toimistollamme Harjavallassa Joulun tunnelmaa-valotapahtuman joulunavauksen merkeissä. Tapahtumassa valaisimme toimistorakennuksen näyttävin koriste- ja värivaloin. Valaistus oli asiakkaiden ilona koko joulukuun ajan.

Edellisvuosien tapaan jatkoimme hyvää näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa sekä olimme mukana tukemassa ja sponsoroimassa paikallisia tapahtumia, urheiluseuroja ja yhdistyksiä.

SINI MÄKIPERE
asiakkuuspäällikkö





Perinteisesti olemme näkyvästi mukana monenlaisissa paikallisissa hankkeissa ja tapahtumissa.

