

# FGMA-SEMINAARI

## TORSTAI 24.II.2022



11.00–12.00	<b>ILMOITTAUTUMINEN</b>	Sokos hotel Flamingo, kokousosasto, 3. krs
12.00–13.00	<b>LOUNAS</b>	Ravintola Amarillo Flamingo
	<b>FGMA-SEMINAARI</b>	Kokoustila Pelikaani I, 3. krs
13.00	<b>Digitaalisen asiakaspalvelun haasteet</b> Kari Korkiakoski, Futurelab Experience Oy	
13.30	<b>Palvelualan digitaalinen asiakascase</b> Ville Hentonen, Futurelab Experience Oy	
14.00	<b>Ajanvarauksesta asiakashallintaan kumppaneiden avulla.</b> <b>Miten kokonaisuus rakentuu eri kumppaneiden kanssa?</b> Visa Poropudas, Vitec Nexgolf Oy	
14.30	<b>Asiakashallinnasta ajanvaraukseen omalla osaamisella</b> <b>Miten osaaminen riittää verkostoituvassa maailmassa?</b> Mika Nieminen, WiseGolf	
15.00	<b>KAHVITAUKO</b>	Kokousosaston aula, 3. krs
15.15	<b>Pelaajan palvelua ja taustajärjestelmän rakentamista</b> <b>Onko asiakas palvelun tarjoaja, golfyhteisö vai loppukäyttäjä?</b> Aarni Nordqvist, eBirdie/Suomen Golfliitto	
15.45	<b>Asiakkaat ohjataan puhelinpalvelusta nettisivuille</b> <b>Onko puhelimesta tulossa häviävä asiakaspalvelumuoto?</b> Sakari Junes, Moontalk Oy	
16.15	<b>Asiakkaan tahtotilaa etsimässä -paneelikeskustelu</b> eBirdie, Vitec Nexgolf, WiseGolf, Moontalk	
17.00	Seminaari päättyy	