

Haasteista mahdollisuuksia – energiateollisuuden mainetalkoot

*Milka Kortet,
Energiateollisuus ry*



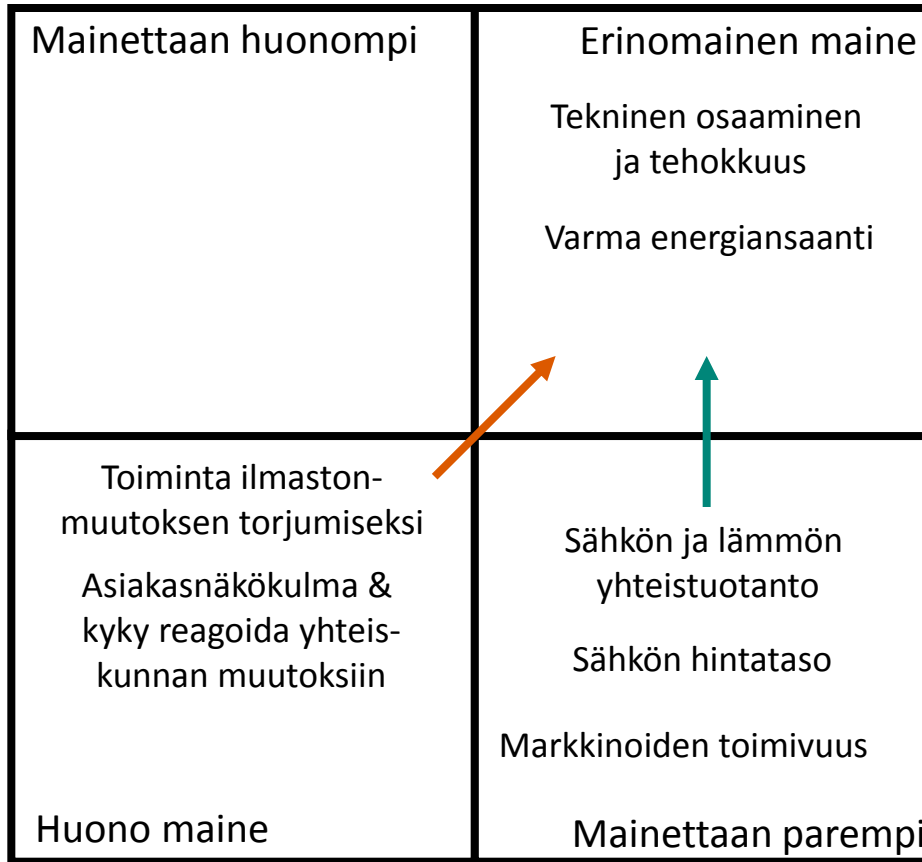
Energiateollisuus

Mainetalkoot -hankkeen tausta

- **Energia-alan julkikuvatutkimus syksyllä 2007**
 - Julkikuvan ja maineen kehittämisessä paljon haasteita
 - Konservatiivinen, huonosti ympäristömuutokseen reagoiva ala
- **Mainehanke taustaselvitys ja strategiatyö käyntiin syksyllä 2008**
 - Yhteistyö Viestintätoimisto Pohjoisrannan kanssa
 - Analysoitiin tarkemmin käytettävissä olevaa tutkimustietoa ja tehtiin lisähaastatteluja (nykytila-
alanlyysi)
- **Mainetalkoot -osahankkeet käyntiin 2010**



Energiateollisuuden mainehaasteiden ydin



+
Mielikuvat
-

- Todellisuus suhteessa odotuksiin +

Toiminnallinen haaste:
Toimintatavoissa on sellaisia ongelmia, jotka pitää muuttaa, mikäli mainetta halutaan parantaa

Viestinnällinen haaste:
Toiminta on hyvää, mutta mielikuvat negatiivisia

Mainetalkoiden peruslähtökohdat

- Energia-ala noussut vahvasti mediajulkisuuteen. Julkisuuden strategiaa tulee muuttaa nykyistä proaktiivisempaan ja keskustelelevampaan suuntaan
- Energiateollisuuden ja yhteiskunnan ristiriita on voimistunut. Vuoropuhelua asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa tulee kehittää.
- Alan huono maine ei korjaannu pelkästään viestinnän keinoin. Luottamusta lisättävä käytännön toimenpiteillä (sidosryhmä ja asiakasrajapinnassa)



Mainepäämäärät

Energiateollisuuden yritykset

- kestävän kehityksen edelläkävijöinä
- erinomaisina asiakaspalvelijoina
- uskottavina energiatehokkuustoimijoin

Toteutuminen edellyttää toiminnallisia muutoksia sekä uudenlaista viestintää

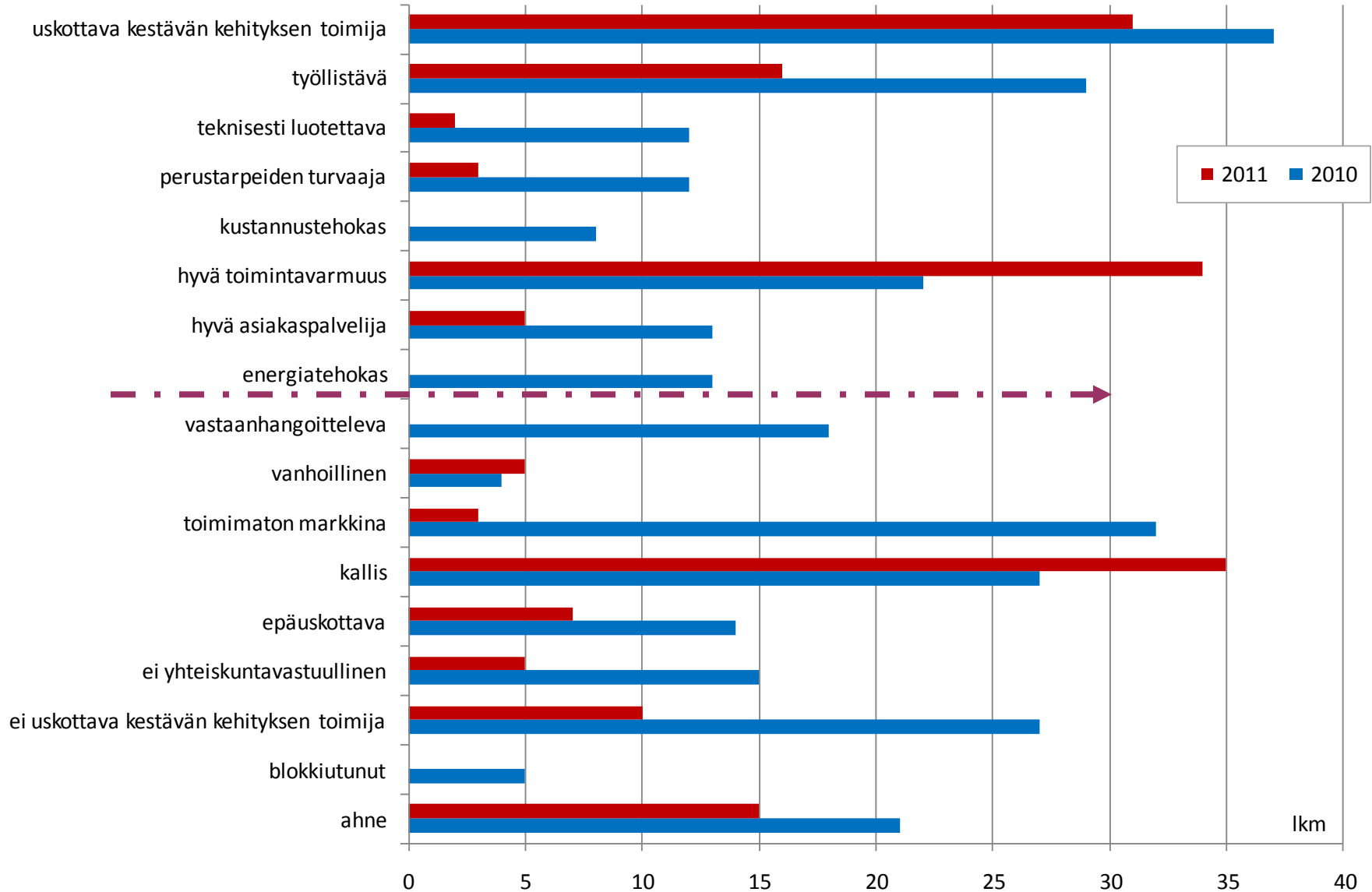


Tavoitteena alan yhteinen maineallianssi

- ET tarjoaa Maine-hankkeessa viitekehyksen koko alan yhteiseen maineenhallintaan sekä tuottaa "työkaluja" jäsenyritysten käyttöön
- Yhtiöiden roolina *"hoitaa oma pesä kuntoon"*
 - tavoitteisiin sitoutuminen ja oman toiminnan kehittäminen
 - hyvien käytäntöjen esille nostaminen sekä palautteen antaminen

Haasteena saada maineen rakentaminen osaksi päivittäistä toimintaa

Alaan liitettävät mielikuvat printti ja sosiaalisessa mediassa helmi-maaliskuu 2010 ja 2011



Kestävän kehityksen edelläkävijä



Vuoden ilmastoteko ohjelman käynnistäminen ja kehittäminen

- Energiateollisuuden Kestävän kehityksen foorumi
- Parhaiden palkitseminen ja ehdotusten hyödyntäminen (julkaisut, jutut, messut, netti)
- Rinnalla 2011 kirjoituskilpailun nuorille
- Ehdotukset 1.9.-31.11.2011 www.vuodenilmastoteko.fi

Kestävän kehityksen viestintäohjelma ja tietopankki

- Keskeiset viestit, näitä tukevien tarinoiden ja indikaattorien keruu, säännöllisesti tuotettavat positiiviset uutiset (nettisivut, ET:n viestintä, jäsenyritysten sitouttaminen)

Erinomainen asiakaspalvelija 1/3

Alalle uudistettu ja yhteinen asiakastytyväisyystutkimusmalli



Kuluttajatutkimuskeskus
Eva Heiskanen ja Mika Saastamoinen

Energiäteollisuus ry
Mainetalkoot-hanke



**Laadukas
asiakaspalvelu on
tilaajan ja
urakoitsijan
yhteistyötä**

Mainetalkoot –hanke 2010
Kortet



Erinomainen asiakaspalvelija 2/3

Rautalankamalleja sekä artikkelipohjia hinnasta

A family of three (a woman, a man, and a young girl) smiling together. Below them is a photograph of a yellow building with a window and green foliage.

€

**Kaukolämmön
hinta pähkinän-
kuoressa**

 Energiateollisuus

A family of three (a woman, a man, and a young girl) smiling together. Below them is a photograph of high-voltage power lines against a blue sky.

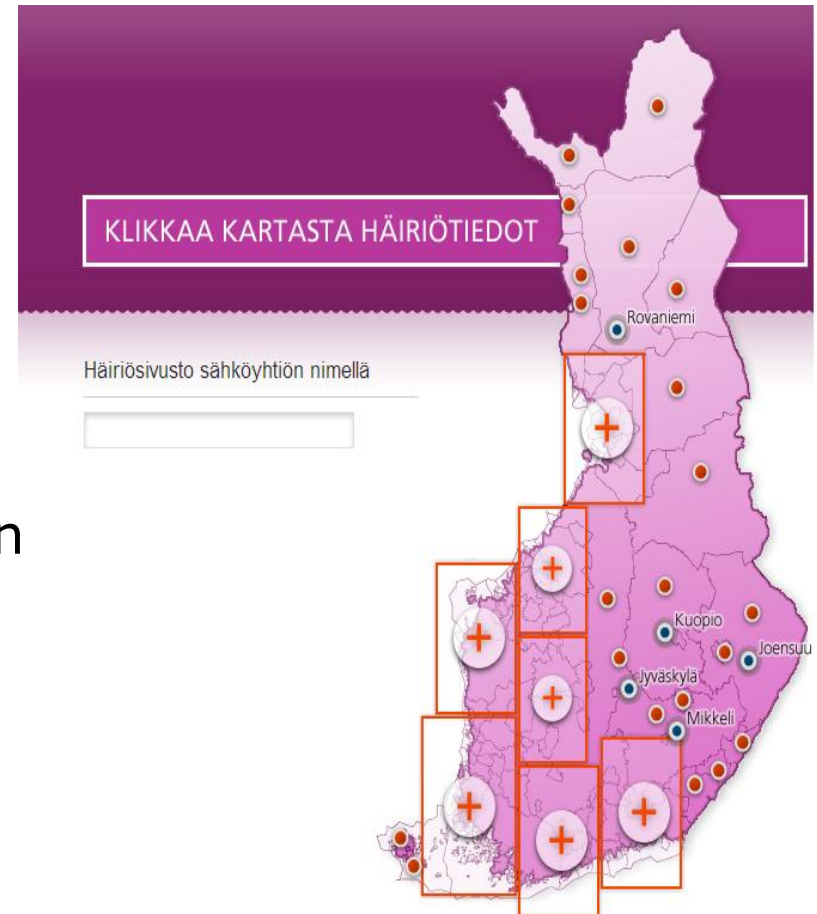
€

**Sähkön hinta
pähkinäkuoressa**

 Energiateollisuus

Erinomainen asiakaspalvelija 3/3

- Verkkoyhtiöiden "häiriösivusto"
- Vika- ja häiriötilanteiden asiakastiedotuksen parhaat käytännöt – selvitys ja suositus
- Älykkään verkon tuoman lisäarvon ymmärtäminen ja kaukolämmön etäluettavien mittarien mahdollisuudet -hankkeet



Uskottava energiatehokkuustoimija

- Wattitalkoot Turussa
- Yleinen energiatehokkuuden perehdytysaineisto yhtiöiden henkilöstölle
- Energianeuvontatyötä tekevien ajankohtaispäivä ja peruskoulutus
- Energiatehokkuusasioiden malliartikkelit



Strategiset toimet 2012 ja 2013 (1/2)

Energia-alan viestintävalmiuksien parantaminen

- Sitoutuminen alan yhteisiin viesteihin ja jatkuva mediaviestintä toimista
- Maineriskien hallinta ja ennakointi
 - Luodaan toimintamalli ja ohjeet maineriskien kohtaamiseen sekä rakennetaan foorumi jatkuvaan riskien analysointiin
- Asiantuntijoiden ja johdon mediavalmennus
- Toimittajavierailut energian elinkaariajattelun mukaan

Strategiset toimet 2012 ja 2013 (1/2)

Sidosryhmädialogin parantaminen

- Energia Akatemia
- Kuntalaisten ja kuntapäätäjien energiatapaamiset

Asiakasdialogin parantaminen

- Asiakasdialogiin kehitettyjen työkalujen ja koulutusten markkinointi jäsenistölle

Alan sisäisen dialogin parantaminen

- Maineyhdyshenkilöiden sitouttaminen
- Alan sisäinen benchmarking maineen edelläkävijöihin



Maineen kehittäminen pitkäjänteistä työtä
ja tulokset näkyvät viiveellä

Kiitos mielenkiinnosta
ja menestystä ICT -alan maineprojektille!