

Asiakkaan kohtaaminen energiatodistusta laadittaessa

Pekka Silvennoinen, LM Silvennoinen Oy 21.5.2025

Asiakkaan kohtaaminen

- Yhteys puhelimitse, sähköpostilla, lomakkeella
- Ensivaikutelma kohdattaessa
- Energiatodistuksen sisällön selvitys
- Toiminta kohteessa
- Palautus

Yhteys

Jo puhelimesta tai sähköpostissa kerrotaan tarvittavat tiedot:

- Laatijan on käytävä kohteessa ja ilmoitetaan paljonko menee aikaa
- Osoite ja kohteen perustiedot: OKT, KT, RT, kohteen koko
- Hinta ja maksu
- Tarvittavat tiedot tilaajalta:
 - Kulutustiedot
 - Piirustukset, rakennusluvan pvm, käyttöönoton pvm
 - Lista energiateknisistä parannuksista, laajennuksista ja niiden vuosiluvut

Ensivaikutelma

Perusasiallinen lähestyminen

- Käytän työvaatteita, antaa ammattimaisen kuvan
- Asiallinen alkuvaikutelma: Esittely, kättely, katsekontakti, käyntikortti
- Istun asiakkaan kanssa pöydän ääreen ja selitän laadinnan vaiheet:
 - Selvitän energiatodistuksen rakenteen ja sen merkityksen
 - Piirustusten katsonta
 - Mittaus
 - Lämmitysjärjestelmien ja rakenteiden katselmus

Energiatodistuksen selvitys

Energiatodistus ja sen sisältö on useille uusi asia

Käyn läpi energiatodistuksen sisällön, säästän myöhemmiltä jatkokysymyksiltä:

- Mitä tarkoittaa 2018?
- Mikä on energialuku ja energialuokka?
- Miksi teidän kulutuksenne ei ole sama kuin laskennallinen?
- Miten todistus laaditaan?

Toiminta kohteessa

- Käytän valmista kyselypohjaa, jossa toisella puolella talopohjakuvat
- Mahdollisten talopiirustusten kopionti kameralla: pohja-, rakenne-, julkisivukuvat
- Mittaukset kohteessa
- Lämmitysjärjestelmään tutustuminen, käytän apuna kameraa
- Rakenteiden tarkastus, käytän apuna kameraa
- Palautusosoitteet ja aikataulu
- Rahastus

Palautus

- Palautus normaalisti sähköpostilla, myös välittäjälle
- Vaadittaessa myös tulostettuna postissa, mukana myös saate
- Mahdollisuus kysellä jälkikäteen todistuksesta
- Mahdollisuus saada uusi todistus, jos tehdään parannuksia

Kiitoksia mielenkiinnosta!