

**VKU-Web-Seminar** / 10.06.2021 / 09:00 - 12:00 Uhr

# **Kundenzentriert agieren im Energievertrieb**

**Mit dem Kunden im Fokus erfolgreich im Vertrieb**

## PROGRAMM

---

- › **09:00**      **Herzlich willkommen**  
Begrüßung  
**Björn Heubner**, Fachgebietsleiter Vertrieb/Handel Strom/Gas, VKU  
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool  
**VKU Akademie**  
Ausblick auf die Themen des Web-Seminars  
**Björn Heubner**, Fachgebietsleiter Vertrieb/Handel Strom/Gas, VKU
- 
- › **09:10**      **Perspektiven im (digitalen) Energievertrieb bis 2030**  
• Wie wird sich der Endkundenmarkt voraussichtlich entwickeln?  
• Welche Herausforderungen ergeben sich kurzfristig aus dem EnWG-ÄndG für die Kundenkommunikation?  
• Welche Kundenanforderungen wird ein digitales und zunehmend klimaneutrales Stadtwerk langfristig erfüllen müssen?  
**Björn Heubner**, Fachgebietsleiter Vertrieb/Handel Strom/Gas, VKU
- 
- › **09:40**      **Kundenerlebnisse bei der SWP - Customer First**  
• Das Projekt „360 Grad Kundensicht“: Konkrete Ableitungen für ein optimales Kundenerlebnis  
• Erste Rückschlüsse auf die Praxistauglichkeit  
**Aik Wirsbinna**, Bereichsleiter Vertrieb & Kundenservices, Stadtwerke Pforzheim GmbH und Co. KG
- 
- › **10:15**      **Pause**
- 
- › **10:30**      **Kundenbindung individuell - gezielter Einsatz von Maßnahmen statt Gießkannenmarketing**  
• Welches Angebot ist für welchen Kunden das richtige?  
• Mit regionalen Mehrwertangeboten Kundenbindung erzeugen  
**Daniel Melchert**, Manager Kundenbindung & Kooperationen, Stadtwerke Kiel AG
- 
- › **11:05**      **Branchenexkurs: Ist das „Digital“ von heute das „Analog“ von morgen?**  
• Digitalisierung und Kundenbindung – ist das nicht ein Widerspruch?  
• Vertrauen und Digitalisierung – (wie) passt das zusammen?  
• Neue Möglichkeiten im Kundendialog – neue Perspektiven?  
• Wie wichtig ist das „Analog“ (von gestern, heute und morgen)?  
**Manfred Schulte**, Kundenbeziehungsmanagement, LVM Versicherung
- 
- › **11:40**      **Q&A: Sie haben offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam in den Austausch**
- 
- › **12:00**      **Ende des VKU-Web-Seminars**
-

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 14.12.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundenzentriert-agieren-im-energievertrieb>.