

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 01.05.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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