



# PROGRAMM

---

➤ 09:00	<b>Herzlich willkommen</b> Begrüßung <b>Björn Heubner</b> , Fachgebietsleiter Vertrieb/Handel Strom/Gas, VKU Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool <b>VKU Akademie</b> Ausblick auf die Themen des Web-Seminars <b>Björn Heubner</b> , Fachgebietsleiter Vertrieb/Handel Strom/Gas, VKU
➤ 09:10	<b>Perspektiven im (digitalen) Energievertrieb bis 2030</b> • 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? <b>Björn Heubner</b> , Fachgebietsleiter Vertrieb/Handel Strom/Gas, VKU
➤ 09:40	<b>Kundenerlebnisse bei der SWP - Customer First</b> • Das Projekt „360 Grad Kundensicht“: Konkrete Ableitungen für ein optimales Kundenerlebnis • Erste Rückschlüsse auf die Praxistauglichkeit <b>Aik Wirsbinna</b> , Bereichsleiter Vertrieb & Kundenservices, Stadtwerke Pforzheim GmbH und Co. KG
➤ 10:15	<b>Pause</b>
➤ 10:30	<b>Kundenbindung individuell - gezielter Einsatz von Maßnahmen statt Gießkannenmarketing</b> • Welches Angebot ist für welchen Kunden das richtige? • Mit regionalen Mehrwertangeboten Kundenbindung erzeugen <b>Daniel Melchert</b> , Manager Kundenbindung & Kooperationen, Stadtwerke Kiel AG
➤ 11:05	<b>Branchenexkurs: Ist das „Digital“ von heute das „Analog“ von morgen?</b> • 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)? <b>Manfred Schulte</b> , Kundenbeziehungsmanagement, LVM Versicherung
➤ 11:40	<b>Q&amp;A: Sie haben offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam in den Austausch</b>
➤ 12:00	<b>Ende des VKU-Web-Seminars</b>

---

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.](https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundenzentriert-agieren-im-energievertrieb)