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 04.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundenzentriert-agieren-im-energievertrieb.