VKU-Web-Seminar / 02.11.2021 / 09:00 - 12:40 Uhr

Kund*innenrückgewinnung von Privatkund*innen und kleineren Gewerbekunden in Stadtwerken

Kund*innenrückholmanagement – wie Sie einen verlorenen Schatz heben können

PROGRAMM

09:00 **Herzlich willkommen**

Begrüßung
Peggy Gruschke-Schäfer, Vertriebsexpertin, Gruschke Consulting
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
VKU Akademie
Ausblick auf die Themen des Web-Seminars
Peggy Gruschke-Schäfer, Vertriebsexpertin, Gruschke Consulting

09:10 **Wieviel Potential steckt in der Kund*innenrückgewinnung?**

- Kund*innenwertanalyse – Wie wertvoll ist ein*e Kund*in
  - Scoringmodelle
  - Segmentierung von Kund*innengruppen
- Vergleich von Aufwand und Nutzen für Kund*innenbindung und Kund*innenrückgewinnung

Peggy Gruschke-Schäfer, Vertriebsexpertin, Gruschke Consulting

09:40 **Die häufigsten Ursachen des Kund*innenverlusts und wie man passend darauf reagiert**

- Die Wertschätzung für die „nur ausgeborgten“ Kund*innen schaffen
- Analyse und Bewertung der Wechselgründe
  - Analyse von Schwachstellen im Unternehmen
  - Der Preis ist heiß! Oder doch nicht immer?
- Auf den Wechselgrund angepasste Prozesse
  - Welche Unternehmensbereiche und Mitarbeiter*innen soll(t)en die Kund*innenrückgewinnung übernehmen?
  - Wann können externe Dienstleister eingebunden werden?
  - Festlegung der Maßnahmen – angepasst auf Kund*innenwert und Wechselgrund
  - Ein Leitfaden für die konkrete Umsetzung der Maßnahmen
  - Erfolgskontrolle und Feinjustierung

Peggy Gruschke-Schäfer, Vertriebsexpertin, Gruschke Consulting

10:30 **Pause**

10:45 **Juristische Fallstricke bei der Rückgewinnung**

• Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) und Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)
  ◦ Wie lange dürfen Kund*innendaten nach dem Wechsel noch verwendet werden?
  ◦ Gründe für wettbewerbswidriges Verhalten
  ◦ Abmahnungen verhindern
• Informatorisches Unbundling von Kund*innendaten und seine Ausnahmen

Dr. Christian Dümke, Rechtsanwalt, re | Rechtsanwälte

11:30 **Praktische Erfahrungen mit verschiedenen Rückgewinnungsprozessen am Beispiel der Städtische Werke AG, Kassel**

• Warum ein Mix mehrerer Prozesse der Kund*innenrückgewinnung sinnvoll ist
• Wege für einen Widerruf direkt nach Eingang einer Kündigung
• Wie können verlorene Kund*innen auch später noch, nach einen Versorgerwechsel, zurückgeholt werden?

Kai Wachholder, Leiter PuG-Vertrieb und Marketing, Städtische Werke AG; Kassel

12:10 **Ausblick – Kund*innenbindungsmanagement**

• Zurückgewonnene Kund*innen zu loyalen Kund*innen entwickeln
• Warnzeichen erkennen und reagieren
  ◦ Einsatz von KI
• Revitalisierung „schlafender“ Kund*innen
• Chancen zum Cross-Selling an zurückgekehrte Kund*innen
• Prävention von Kund*innenfluktuation

Peggy Gruschke-Schäfer, Vertriebsexpertin, Gruschke Consulting
Kai Wachholder, Leiter PuG-Vertrieb und Marketing, Städtische Werke AG; Kassel

12:40 **Ende**

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!
Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 17.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundinnenrueckgewinnung-von-privatkundinnen-und-kleineren-gewerbekunden-stadtwerken.