

# 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 14.02.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundinnenrueckgewinnung-von-privatkundinnen-und-kl-einere-gewerbekunden-stadtwerken>.