VKU-Web-Seminar / 12.05.2022 / 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 • Gesetz für faire Verbraucherverträge – der verpflichtende Kündigungsbutton **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 **Peggy Gruschke-Schäfer**, Vertriebsexpertin, Gruschke Consulting **Kai Wachholder**, Leiter PuG-Vertrieb und Marketing, Städtische Werke AG; Kassel
12:40	**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 13.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundinnenrueckgewinnung-von-privatkundinnen-und-kleineren-gewerbekunden-stadtwerken-0.