

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 Kündigungobutton
- 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 04.02.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundinnenrueckgewinnung-von-privatkundinnen-und-kl-eineren-gewerbekunden-stadtwerken-0>.