

Kund*innenrückgewinnung von Privatkund*innen und kleineren Gewerbetunden 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

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 14.05.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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