

VKU-Web-Seminar / 24.09.2024 / 13:00 - 16:00 Uhr

Erfolgreiche Kund:innenbindung und -(rück)gewinnung in wechselseitigen Zeiten

Effektive Vertriebsstrategien, um Kund:innen zu halten und (zurück) zu gewinnen

PROGRAMM

› 13:00	Herzlich willkommen Begrüßung Peggy Gruschke-Schäfer , Vertriebsexpertin & Inhaberin, Gruschke Consulting Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool VKU Akademie Ausblick auf die Themen des VKU-Web-Seminars Peggy Gruschke-Schäfer , Vertriebsexpertin & Inhaberin, Gruschke Consulting
› 13:10	Kunden:innenbindung leicht gemacht: 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 <ul style="list-style-type: none">◦ Analyse von Schwachstellen im Unternehmen◦ Der Preis ist heiß! Oder doch nicht immer? • Auf den Wechselgrund angepasste Prozesse <ul style="list-style-type: none">◦ Welche Unternehmensbereiche und Mitarbeiter:innen soll(t)en die◦ Kund:innen(rück)gewinnung übernehmen?◦ Wann können externe Dienstleister eingebunden werden? Festlegung der Maßnahmen - angepasst auf Kund:innenwert und Wechselgrund <ul style="list-style-type: none">• Ein Leitfaden für die konkrete Umsetzung der Maßnahmen• Erfolgskontrolle und Feinjustierung Peggy Gruschke-Schäfer , Vertriebsexpertin & Inhaberin, Gruschke Consulting
› 14:00	Wieviel Potential steckt in der Kund:innenrückgewinnung? • Kund:innenwertanalyse – Wie wertvoll ist ein:e Kund:in <ul style="list-style-type: none">◦ Scoringmodelle◦ Segmentierung von Kund:innengruppen • Vergleich von Aufwand und Nutzen für Kund:innenbindung und Kund:innen(rück)gewinnung Peggy Gruschke-Schäfer , Vertriebsexpertin & Inhaberin, Gruschke Consulting
› 14:30	Pause

› 14:45

„Potsdam Liebe“ - Kundenbindung mit Herz

- Kunden in Laufzeit-Verträge bringen
- Kundenbindung vertraglich und emotional
- Ein Produkt im Heimatmarkt schaffen, bei dem sich langfristige Treue auszahlt
- Zusätzliche Mehrwerte in einem durch Preiskampf dominierenden Markt generieren
- Ein low-convenience-Produkt emotional aufladen
- Regionalität als Stadtwerke-Unternehmen stärken

Franka Siegismund-Jaletzky, Produktmarketing/Vertriebssteuerung, Energie und Wasser Potsdam GmbH

› 15:15

KI einsetzen, um Kündigungen vorherzusagen - ein Praxisbeispiel

- Daten- und KI-gestützter Vertrieb in der Praxis
- Erfahrungen aus der Implementierung und Optimierung
- Churnscore und Kundenwert als zentrale Kennzahlen für die Maßnahmenentwicklung
- Ausblick auf weitere KI-Projekte im Vertriebskontext

Oliver Maß, Gruppenleiter Digitalisierung und Customer Experience, WEMAG AG

› 15:45

Q&A: Sie haben offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam in den Austausch.

› 16:00

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 18.02.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/erfolgreiche-kundinnenbindung-und-rueckgewinnung-wechselfreudigen-zeiten>.