

# Erfolgreiche Kund:innenbindung und -(rück)gewinnung in wechselfreudigen 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
  - 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:innen(rück)gewinnung 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 & Inhaberin, Gruschke Consulting

» 14:00

### 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: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 Maaß**, 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>.