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

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

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

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 07.12.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/erfolgreiche-kundinnenbindung-und-rueckgewinnung-wechselfreudigen-zeiten.