

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 17.04.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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