

# 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

◦ 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

**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
- Chancen zum Cross-Selling an zurückgekehrte Kund\*innen
- Prävention von Kund\*innenfluktuation

**Peggy Gruschke-Schäfer**, Vertriebsexpertin, Gruschke Consulting  
**Kai Wachholder**, Leiter PuG-Vertrieb und Marketing, Städtische Werke AG; Kassel

---

› 12:40 **Ende**

---

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 22.01.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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