

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 22.02.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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