

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 19.09.2024. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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