

# 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 22.01.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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