

Informationstag Energie

# Professionelle Kundenrückgewinnung

Was muss, darf und kann ein Energieversorger tun?

9. Oktober 2013, Bochum



## Themen

- Kundenwechselprozesse auf dem Prüfstand
- Rechtssicherheit bei Kundenrückgewinnungsaktionen
- Wechselintentionen frühzeitig erkennen
- Kundenzufriedenheits- und Beschwerdemanagement in der Praxis
- Die richtige Korrespondenz



## Moderation

**Peter Krümmel** | BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V. Berlin

## Referenten

**RAin Annett Heublein** | BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V. Berlin

**Sven König** | UTILITY PARTNERS Managementberatung GmbH, Solingen

**Peter Krümmel** | BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V. Berlin

**Sebastian Limburg** | Stadtwerke Duisburg AG, Duisburg

**Kathleen Scholz-Gründel** | Ad Scopum GmbH, Paderborn

**Dirk Walter** | .custain Customer Management Beratung, Köln



# Programm

Mittwoch, 9. Oktober 2013

- 9.00 Uhr** **Ausgabe der Tagungsunterlagen und Begrüßungskaffee**
- 9.30 Uhr** **Begrüßung und Einführung in das Thema**
- Wettbewerb als bester Verbraucherschutz
  - Kundenwechsel als Indikator für Monitoring und Messung des Wettbewerbs?
  - Smart-Energy-Technologien und Kundenbeziehungen
- Peter Krümmel, Fachgebietsleiter, Geschäftsbereich Vertrieb, Handel und gasspezifische Fragen, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V. Berlin
- 10.00 Uhr** **Aktueller Überblick über die Entwicklungen auf dem Endkundenmarkt**
- Trends bei der Wechselrate – wer wechselt und wohin?
  - Kundenrückgewinnung als Treiber kundenfreundlicher Produkte?
  - Prognosen in Verbindung mit Entwicklung, Wettbewerb und neuen Technologien (Smart Meter, neue Tarifmodelle etc.)
- Sven König, Geschäftsführer, UTILITY PARTNERS Managementberatung GmbH, Solingen
- 11.00 Uhr** **Kaffeepause**
- 11.30 Uhr** **Kundenrückgewinnung im Rechtsrahmen von UWG und BDSG**
- Gesetz zur Bekämpfung unlauterer Telefonwerbung und UWG
  - Einwilligungsregelung (optin/ optout Klauseln)
  - E-Mail, Brief und Haustürwerbung
  - Gewinnspiele
  - Preisvergleiche
- RAin Annett Heublein, Fachgebietsleiterin, Geschäftsbereich Recht und Betriebswirtschaft, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V. Berlin
- 12.30 Uhr** **Fragen und Diskussion**
- 12.45 Uhr** **Gemeinsames Mittagessen**
- 13.45 Uhr** **Traurig? Trostlos? Trocken? Texte in der Kundenrückgewinnung**
- Überraschend: Wie Ihr Mailing sprachlich positiv auffällt!
  - Emotional: Wie der Kunde sich wertgeschätzt fühlt!
  - Überzeugend: Wie Sie Ihr Unternehmen positiv darstellen!
- Kathleen Scholz-Gründel, Senior Consultant/Trainerin, Ad Scopum GmbH, Paderborn
- 14.45 Uhr** **Kaffeepause**
- 15.15 Uhr** **Kundenrückgewinnungsmanagement in der Praxis**
- Aktives Kundenbeziehungsmanagement
  - Kundenzufriedenheitsmessung
  - Beschwerdemanagement
  - Prozesse im Kundenrückgewinnungsmanagement
- Sebastian Limburg, Teamleiter Innovationsmanagement, Stadtwerke Duisburg AG

# Kurzbeschreibung

**15.45 Uhr**

## **Blick über den Tellerrand – Umgang mit hohen Wechselraten**

- Kundenanalyse: Kündigungsgefährdete Kunden identifizieren
  - Kundenwert und Zielgruppenanalyse: Das richtige Angebot zum richtigen Zeitpunkt
  - Kundenbindungs- und Kundenrückgewinnungsmaßnahmen
- Dirk Walter, .ustain Customer Management Beratung, Köln

**16.15 Uhr**

## **Abschlussdiskussion**

**16.30 Uhr**

## **Ende der Veranstaltung**

### **Hintergrund/Ziel**

Die Wechselquoten im Bereich der Energieversorgung liegen derzeit bei ca. 7%. Durch die Erhöhung der EEG-Umlage Anfang dieses Jahres und der für fast alle EVU notwendig gewordenen Anpassung des Strompreises, ist damit zu rechnen, dass Kunden zukünftig vermehrt – nicht zuletzt auch durch Aufrufe der Verbraucherverbände – die Möglichkeit nutzen, den Stromanbieter zu wechseln.

Was passiert mit verlorenen Kunden? Sind sie für immer verloren, oder bestehen gerade bei diesen Kunden gute Chancen sie zurückzugewinnen? Wann ist der beste Zeitpunkt dafür? Kann man schon vor der Kündigung die Wechselbereitschaft erkennen und rechtzeitig gegensteuern? Wie erfolgreich kann es sein direkt nach der Kündigung noch einmal zu intervenieren? Wie und zu welchem Zeitpunkt sollte der Kunde nach einem Wechsel noch einmal angesprochen werden?

All diese Fragen werden aus kommunikativer, betriebswirtschaftlicher und rechtlicher Sicht auf dem Informationstag erörtert. Nutzen Sie die Veranstaltung auch für den persönlichen Erfahrungsaustausch mit Kollegen und Referenten aus der Branche!

### **Zielgruppe**

Fach- und Führungskräfte von Energie- und Wasserversorgungsunternehmen aus den Abteilungen Recht, Vertrieb, Marketing und Öffentlichkeitsarbeit, Kundenbetreuung und Kundenservice

### **Veranstaltungshinweise**

Fachtagung

#### **Treffpunkt Vertrieb**

17. bis 18. Oktober 2013, Köln

Forum

#### **Kundenservice und Beschwerdemanagement in der Energiewirtschaft 2013**

26. bis 27. November 2013, Bremen

# Anmeldung Professionelle Kundenrückgewinnung

9. Oktober 2013, Bochum

Vor- und Nachname \_\_\_\_\_

Funktion \_\_\_\_\_

E-Mail\* \_\_\_\_\_

Unternehmen \_\_\_\_\_

Abteilung \_\_\_\_\_

Postfach / Straße \_\_\_\_\_

PLZ / Ort \_\_\_\_\_

Telefon / Fax \_\_\_\_\_

BDEW-Mitglied Ja  Nein

\* Die Angabe der E-Mail Adresse ist freiwillig. Gerne lassen wir Ihnen über die E-Mail Adresse Informationen zu eigenen ähnlichen Produkten zukommen. Sie können diese werbliche Nutzung jederzeit untersagen.

## Abweichende Rechnungsanschrift

Unternehmen \_\_\_\_\_

Straße / Postfach \_\_\_\_\_

PLZ / Ort \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift / Stempel \_\_\_\_\_

## Termin und Ort

### Veranstaltungstermin

Mittwoch, 9. Oktober 2013  
9.30 Uhr – 16.30 Uhr

### Veranstaltungsort

Renaissance Bochum Hotel  
Stadionring 18  
44791 Bochum  
Tel: 0234.61010  
Fax: 0234.610111  
www.marriott.de

## Konditionen

### Teilnehmerbeitrag

€ 870,- für BDEW-Mitglieder  
€ 1.190,- für Nicht-Mitglieder  
(einschließlich Tagungsunterlagen, Mittagessen, Pausengetränken, zzgl. MwSt.).  
Bei Absagen ab dem 13. Kalendertag vor Veranstaltungsberechnen wir 50 %, bei Absagen ab dem 7. Kalendertag vor Veranstaltungsberechnen wir 100 % des Teilnahmebeitrags.

### Zimmerreservierung

Wir haben im Tagungshotel ein Zimmerkontingent zum Sonderpreis bis 4 Wochen vor Veranstaltungsberechnen wir Sie reserviert. Bitte buchen Sie Ihre Übernachtung direkt unter dem Stichwort „EW“.

Fax 0 69.7 10 46 87-95 52  
anmeldung@ew-online.de

Fragen zur Anmeldung?  
Telefon 0 69.7 10 46 87-552

Ihre Ansprechpartner  
**Projektleitung:** Christina Berlin  
**Projektassistenz:** Anna Lübbbers  
Telefon 0 30.28 44 94-208  
anna.luebbbers@ew-online.de

**Veranstalter**  
EW Medien und Kongresse GmbH  
Kleyerstraße 88  
60326 Frankfurt am Main  
info@ew-online.de  
www.ew-online.de

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EW Medien und Kongresse GmbH, die auf Anfrage erhältlich sind.

### In Kooperation mit

BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Reinhardtstraße 32, 10117 Berlin

**Ansprechpartner:** Peter Krümmel  
Telefon 0 30.30 01 99-1360  
peter.krueffel@bdew.de

### Anreise

Für Ihre Anreise können Sie das kostengünstige Veranstaltungsticket der DB nutzen. Ausführliche Informationen dazu finden Sie auf unserer Homepage unter der Rubrik „Veranstaltungen“. Buchbar ist das Angebot ab sofort unter der Hotline 0 18 06.31 11 53 mit dem Stichwort: EW (Telefonkosten aus dem Netz der Deutschen Telekom AG betragen 20ct/Anruf. Die Hotline ist Montag bis Samstag von 7.00–22.00 Uhr erreichbar.)

In Kooperation mit



### Datenschutzhinweis

Ihre persönlichen Angaben werden von der EW Medien und Kongresse GmbH nur für eigene Direktmarketingzwecke, evtl. unter Einbeziehung von Dienstleistern, verwendet. Darüber hinaus erfolgt eine Weitergabe an Dritte nur zur Vertragserfüllung oder wenn wir gesetzlich dazu verpflichtet sind. Falls Sie keine weiteren Informationen mehr erhalten wollen, können Sie uns dies jederzeit mit Wirkung in die Zukunft mitteilen.