



Basiswissen

Aktives und erfolgreiches Bestandskunden- und Churn Management

15. Mai 2019, Bremen



5 gute Gründe, dieses Seminar zu besuchen:

Entscheidende Aspekte der Kundengewinnung und -bindung
Sie lernen sie alle kennen

Energiekunden nach Werthaltigkeit und Wechselwilligkeit segmentieren
So funktioniert es

Kundenkontaktstrategie für gezielte Kundenrückgewinnung
Sie lernen die komplette Anwendung

Zielgerichtete Maßnahmen im Bestandskunden-/Churn Management
Sie erfahren, wie diese durchgeführt werden

Wertvolle Tipps und Tricks
Sie erhalten Impulse für eine erfolgreiche Umsetzung Ihrer Kampagnen

Die Lernpyramide der BDEW Akademie zeigt Ihnen einfach, welches Lern-Level Sie erwartet.



Basiswissen



Aufbauwissen



Expertenwissen



Aktives und erfolgreiches Bestandskunden- und Churn Management

Schwerpunkte: Privatkunden sowie Geschäftskunden (Small Office/Home Office – kleine Unternehmen, Selbstständige und Freiberufler)

Ziele | Inhalte

Die richtigen Kunden zu gewinnen, zu binden oder zurückzugewinnen, ist eine Herausforderung für viele Versorgungsunternehmen. Oft werden über kostenintensive Vertriebskanäle Neukunden akquiriert, die nach Ablauf der Vertragslaufzeit und Gewähren des hohen Neukundenbonus' wieder verloren gehen.

Im Seminar werden Ihnen die zentralen Fragen beantwortet, die hierbei gestellt werden müssen:

- Wird in die **richtigen Kunden** investiert?
- Welche **Kontaktstrategie** und **gezielten Maßnahmen** wende ich an?
- Wie funktioniert ein **erfolgreicher Dialog** mit dem Kunden?

Auszug aus dem Programm

8:30 Uhr Begrüßungskaffee

9:00 Uhr Seminarbeginn und Vorstellung

9:15 Uhr

Kundengewinnung und -bindung

- Entscheidende Aspekte der Kundengewinnung und Kundenbindung
- Modell der Kundenentwicklung

9:30 Uhr

Bestandskunden-/Churn Management

- Kundenlebenszyklus
- Bedarf und Nutzenargumente am Kundenlebenszyklus
- Analyse der Abwanderungsgründe
- Kundensegmentierung W-K-Modell

10:30 Uhr Kaffeepause

10:45 Uhr

Kundenrückgewinnung

- Kundenkontaktstrategie in der Energiewirtschaft
- Beschränkungen in der Kundenkommunikation (Fristen)

12:30 Uhr Mittagessen

13:30 Uhr

Zielgerichtete Maßnahmen

- Kundenentwicklung
- Kundenbindung/-prävention
- Kundenrückgewinnung
- Emotionale und materielle „Köder“
- Innovative Mehrwertprodukte

15:00 Uhr Kaffeepause

15:15 Uhr

Zielführender Dialog

- Zielgerichtete Ansprache und praktische Tipps aus der Verkaufs-/Kommunikationspsychologie
- Dienstleister-/Mitarbeiterauswahl im EVU

17:00 Uhr Ende des Seminars

5 gute Gründe, dieses Seminar zu besuchen:

- **Entscheidende Aspekte der Kundengewinnung und -bindung**
Sie lernen sie alle kennen
- **Energiekunden nach Werthaltigkeit und Wechselwilligkeit segmentieren**
So funktioniert es
- **Kundenkontaktstrategie für gezielte Kundenrückgewinnung**
Sie lernen die komplette Anwendung
- **Zielgerichtete Maßnahmen im Bestandskunden-/Churn Management**
Sie erfahren, wie diese durchgeführt werden
- **Wertvolle Tipps und Tricks**
Sie erhalten Impulse für eine erfolgreiche Umsetzung Ihrer Kampagnen

Referentin



Peggy Gruschke,

Frau Gruschke ist seit über 20 Jahren im Vertrieb und der Kommunikationswelt zuhause. Sie ist Expertin für erfolgreiches Wachstum im Sales Service, entlang des gesamten Kundenlebenszyklus' für verschiedene Branchen. (Branchenschwerpunkte: Telekommunikation und Energiewirtschaft)

Zielgruppe

Mitarbeiter aus den Abteilungen Vertrieb, Außen- und Innendienst, Kunden-, Service- und Call Center

Termin & Ort

15. Mai 2019

Maritim Hotel Bremen
Hollerallee 99
28215 Bremen
Telefon: 0421.37890

Seminarzeiten

9:00 – 17:00 Uhr

Teilnehmerbeitrag

€ 990,- (zzgl. MwSt.)

Zimmerreservierung

Für die Teilnehmer haben wir bis 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn ein Zimmerkontingent im Tagungshotel reserviert, unter dem Stichwort „EW – Kundenwertbetrachtung“.

Projektmanagerin

Loreen Jungck

E-Mail: loreen.jungck@ew-online.de

Anmeldung

Aktives und erfolgreiches Bestandskunden- und Churn Management

15. Mai 2019, Bremen

Melden Sie sich jetzt an!

- Ich melde mich verbindlich an: Teilnehmerbeitrag € 990,-
(einschließlich Tagungsunterlagen, Getränken und Pausenbewirtung).
Übernachungskosten sind nicht inbegriffen.
Alle Preisangaben verstehen sich zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer.

Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen

Datum der Veranstaltung:

Anrede _____ Titel/Akad. Grad _____

Teilnehmer 1 /Vor- und Nachname _____

Funktion _____

Telefon _____ Fax _____

E-Mail* (Zugangsdaten zum Download der Tagungsunterlagen werden 3 Tage vor Veranstaltung per E-Mail versendet)

Unternehmen _____

Postfach/Straße _____

PLZ/Ort _____

Anrede _____ Titel/Akad. Grad _____

Teilnehmer 2 /Vor- und Nachname _____

Funktion _____

Telefon _____ Fax _____

E-Mail* (Zugangsdaten zum Download der Tagungsunterlagen werden 3 Tage vor Veranstaltung per E-Mail versendet)

Unternehmen _____

Postfach/Straße _____

PLZ/Ort _____

Abweichende Rechnungsanschrift

Unternehmen _____

Straße/Postfach _____

PLZ _____ Ort _____

Datum _____ Unterschrift/Stempel _____

PDF-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

Ihr Ansprechpartner
Projektleitung: Loreen Jungck
loreen.jungck@ew-online.de

Veranstalter
EW Medien und Kongresse GmbH
Kaiserleistraße 8a
63067 Offenbach 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.

Mengenermäßigung
Bei gleichzeitiger Anmeldung von drei oder mehr Personen aus einem Unternehmen zu einem Seminar gewähren wir eine Ermäßigung von 10 % auf den Teilnehmerbeitrag für alle angemeldeten Teilnehmer.

Stornierungsbedingungen
Wir berechnen ab dem 13. Kalendertag vor der Veranstaltung 50 % des Teilnehmerbeitrags, ab dem 7. Kalendertag vor Veranstaltungsbeginn 100 % des Teilnehmerbeitrags. Die Stornierung muss schriftlich erfolgen. Die Vertretung eines Teilnehmers durch eine andere Person aus dem selben Unternehmen ist möglich.

Datenschutzhinweis
Ihre Angaben werden von EW Medien und Kongresse GmbH ausschließlich für die Bearbeitung Ihrer Bestellung, für die Durchführung der Veranstaltung sowie für eigene Direktmarketingzwecke verwendet. Dies erfolgt evtl. unter Einbeziehung von Dienstleistern. Eine Weitergabe Ihrer Daten an Dritte erfolgt nur zur Vertragserfüllung oder wenn wir gesetzlich dazu verpflichtet sind. Falls Sie keine weiteren Informationen von EW Medien und Kongresse GmbH mehr erhalten wollen, können Sie uns dies jederzeit mit Wirkung in die Zukunft an folgende Adresse mitteilen: EW Medien und Kongresse GmbH, Kaiserleistraße 8a, 63067 Offenbach am Main, Telefax +49 (0) 69.7 10 46 87-9 484, E-Mail: werbewiderspruch@ew-online.de
*Gerne lassen wir Ihnen über die E-Mail-Adresse Informationen zu eigenen oder ähnlichen Produkten zukommen. Sie können diese werbliche Nutzung jederzeit untersagen.