

## Workshop Marketing- und Vertriebssteuerung

»Kunden verstehen und gezielt ansprechen  
– innovatives Kundenmanagement für Energieversorger«

Münster, 24.09.2014

### Alternative Termine:

- 11.12.14, Leipzig
- 29.01.15, Frankfurt/M.

Teilnehmer der Workshops 2013:



in Kooperation mit:

**GATES**

 **Energieforen**

[www.energieforen.de/goto/workshopctm](http://www.energieforen.de/goto/workshopctm)

Der Energiemarkt in Deutschland ist geprägt durch seine Wettbewerbsintensität, steigende Kundenfluktuation und sinkende Margen im PuG-Segment. Dazu kommt eine zunehmende Digitalisierung aller Lebensbereiche, somit auch von Kommunikation und Vertrieb. Dies **erfordert eine veränderte Vorgehensweise in den Marktbearbeitungsstrategien**. Streuverluste und undifferenzierte Angebote kann sich heute keiner mehr leisten.

„Analytisches Kundenmanagement“ gewinnt immer mehr an Bedeutung und trägt dazu bei, den Kunden zu verstehen und zielgerichtet zu bearbeiten. **Grundlage bildet ein solides**

#### **Dabei ist wichtig zu verstehen,...**

- welches Wissen steckt in meinen Kundendaten und wie kann ich es aufbereiten,
- welcher Kunde wechselt als Nächstes, welchen Wert er hat und was bewegt ihn,
- wie erreiche ich den Kunden zielgerichtet und welches ist das passende Angebot und
- ist mein Marketingbudget effektiv?

Diese Fragestellungen sollen im Mittelpunkt unseres Workshops stehen. Gemeinsam mit Ihnen wollen wir Grundlagen für die analytische Marketingsteuerung legen.

**Wissen durch die eigenen Kundendaten**, die transparent und einfach auszuwerten sind.

Eine ganzheitliche Sicht auf die Kundendaten und die analytische Betrachtung aller Merkmale sind Entscheidungshilfen für Maßnahmen bei der Marktsteuerung und die Sicherung des Kundenstamms.

**Marketing-, Vertriebs-, und Produktmanagement wertorientiert ausrichten** und Kundenabwanderungen zu verhindern ist das Ziel von Energieversorgern. Dazu müssen auch die Schnittstellen der Zukunft, analog wie digital, erkannt und zielgerichtet bearbeitet werden.

#### **Themen**

- Voraussetzung zur Analyse von Kundendaten zur Planung für Marketing und Vertrieb
- Kundensegmentierung anhand kundenspezifischer und regionaler Kriterien
- Grundlagen und Vorgehen zur Schaffung von differenzierten Angeboten (Produkte, Service,...) für verschiedene Kundengruppen
- Vermeidung von Streuverlusten durch kennzahlenbasierte Steuerung von Kanälen
- Analytisches Kundenmanagement als Werkzeug für Marketing und Vertrieb
- Entwicklungstrend digitale Schnittstelle – Wie wir morgen unsere Kunden noch erreichen

## PROGRAMM

---

10.00 Uhr **»Begrüßung und Einführung in das Thema Marketing- und Vertriebssteuerung in einer digitalen Welt«**

Tobias Frevel – Geschäftsführer, Energieforen Leipzig GmbH



### **Inputphase: »Der Weg zum aktiven Kundenmanagement: Kundendaten zur gezielten Marktbearbeitung einsetzen«**

10.30 Uhr **»Von der Datenanalyse zur Kundensegmentierung - Mit Kunden- und Churnwert die Marktstrategie steuern«**

Raphael Noack – Consultant und Andreas Hänel – Analyst, Energieforen



11.00 Uhr **»Kunden verstehen: mit Datenanalyse 2.0 die Grundlage zur systematischen Marktbearbeitung schaffen«**

Raphael Noack – Consultant und Andreas Hänel – Analyst, Energieforen



11:30 Uhr **»Strategische Ableitungen und operative Handlungsmöglichkeiten aus einer wertorientierten Kundensegmentierung«**

Raphael Noack – Consultant, Energieforen

12.00 Uhr *Mittagspause*

13.00 Uhr **»Den Verlust der Kundenschnittstelle durch Portale verhindern und Mehrwerte generieren«**

Frank Rohmann – Geschäftsführer, Gates GmbH

Jan-Dirk Tölle – Geschäftsführer, Gates GmbH



### **Arbeitsphase mit parallelen Arbeitsgruppen**

moderiert von den Energieforen und GATES

13.45 Uhr **I** **»Welche Kundenmerkmale sind zur Kundensegmentierung notwendig? Welche strategischen und operativen Ableitungen sind mit diesen Kundendaten möglich?«**

**II** **»Wege zur Schaffung von Kundenbindung und neuen Mehrwerten und Besetzung der digitalen Kundenschnittstelle«**

15.00 Uhr *Kaffeepause*

### **Zusammenfassung und Lessons Learned**

15.30 Uhr Vorstellung der Ergebnisse und anschließende Diskussion

16.30 Uhr **»Ausblick auf zukünftige Anforderungen durch den Kundenentscheidungsprozess an Vertrieb und Marketing«**

Tobias Frevel – Geschäftsführer, Energieforen Leipzig GmbH



## VERANSTALTUNGSORT

---

### **GATES GmbH/ Bürogebäude**

Wienburgstr. 207 | 48159 Münster



## ZIELGRUPPE

---

Die Veranstaltung legt den Fokus auf der Erarbeitung von Lösungsansätzen im Energiemarkt mit steigendem Wettbewerbsdruck. Der Workshop mit seinen Vorträgen und Arbeitsphasen richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus EVU.

Angesprochen sind dabei insbesondere Leiter des Marketings, des Vertriebs, des Kundenservice und Controllings, sowie der Vertriebssteuerung im Bereich der Privat- und Gewerbekunden.

## KOSTEN

---

Die Teilnahmegebühr für den Workshop beträgt inkl. Mittagessen, Pausengetränken

und den Veranstaltungsunterlagen pro Person 390,- EUR (zzgl. Mehrwertsteuer).

## ANMELDUNG

---

Bitte füllen Sie das beiliegende Anmeldeformular aus und senden Sie dieses per Fax zurück. Daraufhin erhalten Sie eine Anmeldebestätigung per E-Mail sowie weitere organisatorische Informationen.

Die Anmeldungen werden nach der Reihenfolge ihrer Eingänge berücksichtigt. Bitte beachten Sie die auf dem Anmeldeformular enthaltenen allgemeinen Teilnahmehinweise.

## IHRE ANSPRECHPARTNER

---



**Raphael Noack**  
Consultant

**T** +49 341 98988-532  
**E** raphael.noack@energieforen.de



**Mandy Freudenberg**  
Referentin Marketing & Vertrieb

**T** +49 341 98988-525  
**E** mandy.freudenberg@energieforen.de