



VBEW-Webinar am 15. Januar 2024, 09:30 bis 13:00 Uhr
Moderne Kundenkommunikation für Versorger

Ziel/Zielgruppe des Webinars

Der Strauß der digitalen Kommunikationskanäle wird täglich größer, die Ansprüche und die Aufmerksamkeits-Trigger bei den Zielgruppen immer heterogener. Moderne Kommunikation mit den Kunden in der Versorgungswirtschaft besteht nicht unbedingt darin, diesen Trends hinterher zu hecheln oder sie halbherzig in den eigenen Marketing-Mix aufzunehmen. Der Erfolg liegt vielmehr in der klaren Vorstellung der realistisch erreichbaren Zielumsetzung, in einer passenden Kanal-Auswahl und – vor allem – in der Kontinuität der Bespielung dieser Kanäle.

Das Webinar informiert über den konkreten Einsatz und Nutzen der verbreitetsten digitalen Kommunikationskanäle und über passende Inhalte bis hin zum großen Thema der Nachhaltigkeitskommunikation, mit der wir uns künftig alle auseinandersetzen müssen.

Das Webinar ist konzipiert für Führungs- und Fachkräfte aus Marketing- und Kommunikations-Abteilungen in der Energie- und Wasserversorgung, die sich mit einer wirkungsvollen und zielführenden digitalen Kommunikation auseinandersetzen.

Inhalte des Webinars

Einführung: Vom Kundenansprechen zur interaktiven digitalen Kommunikation

1. Chatbot

- Was genau ist ein Chatbot?
- Von der Anfrage zur Lösung: Fallabschließende Geschäftsprozesse
- Chatbot in Aktion: Live-Demo
- Erfolgsmessung und kontinuierliche Optimierung
- Schritt für Schritt zur erfolgreichen Integration

2. Social Media – Plattformübersicht und Best Practices 2023

TikTok

- Ziele und Zielgruppen, Nutzerzahlen
- Pros und Cons der Plattform – warum als Unternehmen aktiv werden?
- Unternehmen Best Practices, z. B. Azubi Recruiting mit Ads

LinkedIn

- Ziele und Zielgruppen, Nutzerzahlen
- Pros und Cons der Plattform – warum als Unternehmen aktiv werden?
- Unternehmen Best Practices

Facebook und Instagram

- Ziele und Zielgruppen, Nutzerzahlen
- Pros und Cons der Plattform – warum als Unternehmen aktiv werden?
- Unternehmen Best Practices

Fortsetzung Webinarinhalte:

Was gibt es sonst noch?

- Xing und kununu
- Twitter / X und Threads als Alternative

3. E-Mail-Newsletter und E-Mail-Marketing

- E-Mail-Marketing: Eine strategische Einführung
- Kreative Newsletter-Gestaltung für maximale Wirkung
- Segmentierung und Personalisierung: Gezielte Ansprache Ihrer Kunden
- Rechtliche Aspekte und Datenschutz im E-Mail-Marketing
- Erfolgsmessung und Optimierung Ihrer E-Mail-Kampagnen

4. Gelungene Nachhaltigkeitskommunikation als Reputationstreiber

- Konsequenz und authentisch: Vorteile guter Nachhaltigkeitskommunikation
- Greenwashing vs. Greenhushing: Do's and Don'ts
- Wer, was, wann: Zielgerichtete Stakeholder-Kommunikation

Beantwortung von Fragen aus dem Chat

Technische Voraussetzungen

Das Webinar erfolgt über „Microsoft Teams“. Für die Einwahl zum Webinar erhalten Sie einen Link. Nutzen Sie bitte bevorzugt die Teams-App, insbesondere falls Sie keinen Google-Chrome- bzw. Microsoft-Edge-Browser verwenden. Verwenden Sie nicht den Firefox-Browser. Für gesprochene Beiträge benötigen Sie ein Mikro. Die Einwahl über Telefon ist aber ebenfalls möglich.

Methoden und Voraussetzungen

Die Webinarinhalte werden auf Grundlage der auf dem Markt üblicherweise angewendeten digitalen Kommunikationstools erläutert. Besonderer Wert wird auf die Möglichkeiten und praktischen Anwendungen bei Energie- und Wasserversorgungsunternehmen gelegt.

Vorkenntnisse zur traditionellen Kundenkommunikation sind nicht erforderlich, aber für ein vertieftes Verständnis wünschenswert.

Referent*innen

Philipp Radetzky, trunit GmbH, Produktmanager Chatbot, München
Lisa Fornaçon, trunit GmbH, Leiterin Social Media, München
Thomas Stock, trunit GmbH, Senior Consultant Digitale Medien, München
Eva Clausen, Eckhardt & Partner, Senior Beraterin, Ottobrunn

Die Referent*innen verfügen über umfangreiche und langjährige Erfahrungen im Bereich der digitalen Kommunikation in der Versorgungswirtschaft.

Nutzen Sie die Gelegenheit zum intensiven Erfahrungsaustausch mit den Referent*innen und den Kolleg*innen.

Webinarablauf

Beginn: 09:30 Uhr (Technikcheck und Begrüßung ab 09:00 Uhr)
Pause: ca. 10:45 – 11:15 Uhr
Ende: gegen 13:00 Uhr

Preis und Anmeldung

Der Teilnahmebetrag für diese Veranstaltung beträgt 170,-- Euro zzgl. MwSt.

Ihre Anmeldung erbitten wir bis spätestens 08.01.2024. Die Anmeldebestätigung mit dem Link zum Webinar erhalten Sie eine Woche vor der Veranstaltung.

Die Stornobedingungen entnehmen Sie bitte dem Anmeldeformular auf unserer Homepage.