

# 4. BDEW-Kommunikationstag

24. bis 25. Februar 2011, Berlin



## Moderation

**Mathias Bucksteeg** | BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin

## Referenten

**Stephan Boy** | NBB Netzgesellschaft Berlin-Brandenburg mbH & Co. KG, Berlin

**Michael Buck** | Dell GmbH, Frankfurt am Main

**Carsten Döring** | NBB Netzgesellschaft Berlin-Brandenburg mbH & Co. KG, Berlin

**Klaus Eck** | Eck Kommunikation, München

**Ibrahim Evsan** | UP Web Game GmbH, Köln

**Dr. Tobias Gostomzyk** | KSB INTAX, Hannover

**Dr. Thomas Haller** | Simon-Kucher & Partners Strategy & Marketing Consultants GmbH, Wien

**Dr. Benedikt Köhler** | ethority GmbH & Co. KG, Hamburg

**Adam Krüppel** | Stadtwerke Wedel GmbH

**Alexander Land** | Open Grid Europe GmbH, Essen

**Prof. Dr. Claudia Mast** | Universität Hohenheim, Fachgebiet Kommunikationswissenschaft und Journalistik, Stuttgart

**Georg Meck** | Frankfurter Allgemeine Sonntagszeitung, Frankfurt am Main

**Dr.-Ing. Joachim Meier** | VWV Wasser- und Energieversorgung Kreis St. Wendel GmbH

**Alexandra Radl** | Wien Energie GmbH

**Wolf-Dieter Rühl** | prmagazin, Verlag Rommerskirchen GmbH & Co. KG, Remagen

**Thomas Schönberg** | Stadtwerke Bochum GmbH

**Stephanie Schunck** | RWE Power AG, Essen

**Prof. Dr. Werner Süß** | Vattenfall Europe Sales GmbH, Berlin

**Eva Wußing** | STAWAG Stadtwerke Aachen AG

## Dinnerspeech:

**„Lehrfall Atom: Was Kommunikation leisten muss“**  
**Hans-Ulrich Jörges, Journalist, stellv. Chefredakteur STERN,**  
**Leiter des STERN-Hauptstadtbüros, Berlin**

In Zusammenarbeit mit



# Programm

24. Februar 2011, 10.00 bis 16.45 Uhr

- Ab 9.00 Uhr** **Ausgabe der Tagungsunterlagen und Begrüßungskaffee**
- Moderation** **Mathias Bucksteeg, Geschäftsbereichsleiter Kommunikation, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin**
- 10.00 Uhr** **Begrüßung**
- ENERGIE UND INNOVATIONEN – DAS (NEUE?) IMAGE DER BRANCHE**
- 10.15 Uhr** **Reputationsmanagement in der Energiewirtschaft**
- Herausforderungen für die Kommunikation einer Commodity
  - Innovationen als kommunikative Chance
  - Marketing und Kommunikation!?
- Prof. Dr. Werner Süß, Vorsitzender der Geschäftsführung, Vattenfall Europe Sales GmbH, Berlin
- 10.45 Uhr** **Strom, Gas, Wasser – im Brennpunkt der Medienöffentlichkeit**
- Welche Trends der Medienberichterstattung gewinnen an Bedeutung?
  - Wie nehmen die Kunden diese Zukunftsthemen wahr?
  - Wie sehen es die Multiplikatoren in Politik, Wirtschaft und den Medien?
  - Wo liegen Ansatzpunkte einer zukunftsorientierten Kommunikationspolitik der Versorger?
- Prof. Dr. Claudia Mast, Kommunikationswissenschaftlerin und Inhaberin des Lehrstuhls für Kommunikationswissenschaft und Journalistik, Universität Hohenheim, Stuttgart
- 11.15 Uhr** **Die Positionierung als innovativer Energiedienstleister: Praxisbericht eines kleinen Versorgungsunternehmens**
- Innovationsprojekte kommunizieren – so gelingt die Aufstellung im eigenen Versorgungsgebiet
  - Elektromobilität – neues Thema besetzen und Markenimage aufbauen
  - Innovatives Kundenzentrum zur Imagepflege nutzen
  - Anforderungen an die Kommunikation
- Adam Krüppel, Geschäftsführer, Stadtwerke Wedel GmbH
- 11.45 Uhr** **Kaffeepause**
- 12.15 Uhr** **Die interne Perspektive: Führung im Corporate Change – den Ausnahmezustand erfolgreich managen**
- Wie Mitarbeiter zu Markenbotschaftern werden
- Alexander Land, Leiter Interne Kommunikation/Kundenkommunikation, Open Grid Europe GmbH, Essen
- 12.45 Uhr** **Mittagessen**
- SOCIAL MEDIA UND WEB 2.0 – REVOLUTION ODER HYPE FÜR DIE UNTERNEHMENS-KOMMUNIKATION?**
- 14.00 Uhr** **Der Internet-normierte Mensch**
- Ibrahim Evsan, Vordenker Social Media und Gründer von sevenload und United Prototype, UP Web Game GmbH, Köln
- 14.30 Uhr** **Aus der Sicht eines Bloggers: Überleben in der Social Media Realität**
- Transparenz und Glaubwürdigkeit als Handlungsmaxime im Web 2.0
  - Die Spreu vom Weizen trennen: Vom Hype zum strategischen Einsatz von Social Media in der Unternehmenskommunikation
  - Influencer Relations mit Bloggern, Twittern und Networkern
  - Social Media Monitoring – den Kunden und Kritikern zuhörenlernen
- Klaus Eck, Kommunikationsberater und PR-Blogger, Eck Kommunikation, München

15.00 Uhr

**Wie wird (m)ein Unternehmen Social Media-fit? Erfahrungsbericht eines Versorgers mit dem Web 2.0**

- Strategische Einbindung von Social Media im Unternehmen
  - Risiken & Chancen für Marke und Reputation
  - Diskurs im Social Web messen und bewerten
- Alexandra Radl, Leiterin Marktkommunikation, Wien Energie GmbH

15.30 Uhr

**Kaffeepause**

16.00 Uhr

**Blogs, Facebook und Twitter – Wie sinnvoll ist das Social Web als Kommunikationsmedium?**

Dr. Benedikt Köhler, Director Digital Strategy & Research, ethority GmbH & Co. KG, Hamburg  
Alexandra Radl, Leiterin Marktkommunikation, Wien Energie GmbH  
Klaus Eck, Kommunikationsberater und PR-Blogger, Eck Kommunikation, München  
Michael Buck, Director und General Manager, Dell GmbH, Frankfurt am Main  
Thomas Schönberg, Leiter Unternehmenskommunikation, Pressesprecher, Stadtwerke Bochum GmbH  
André Link, Vorstand Successnet AG, München

**Diskussion**

16.45 Uhr

**Ende des ersten Tages**



**Abendveranstaltung in der**



**10. OG Haus Eden, Budapester Str. 43,  
10787 Berlin**

Die „PanAm Lounge“ ist eine Private-Lounge und liegt im 10. Stock des „Hauses Eden“, das im Jahre 1966 direkt am Zoologischen Garten gegenüber dem Aquarium gebaut wurde. Das moderne Hochhaus steht auf dem Grundstück des ehemaligen Luxus-Hotels „Eden“, das im Krieg vollständig zerstört wurde. Es handelt sich um ein Mietshaus, in dem in den Folgejahren eine Vielzahl Piloten und Stewardessen der Pan American Airways wohnten, die das Penthaus im 10. Stock zu „Ihrem“ Treffpunkt in Berlin kürten ...

19.00 Uhr

**Shuttle-Service von den Hotels**

19.45 Uhr

**Empfang**

20.30 Uhr

**„Lehrfall Atom: Was Kommunikation leisten muss“**

Hans-Ulrich Jörges, Journalist, stellv. Chefredakteur STERN, Leiter des STERN-Hauptstadtbüros, Berlin

Mit freundlicher Unterstützung durch

**GASAG**  
*Fühl die Energie*

 **TRURNIT  
GRUPPE**

**VATTENFALL** 

# Programm

25. Februar 2011, 9.00 bis 13.15 Uhr

<b>Moderation</b>	<b>Mathias Bucksteeg, Geschäftsbereichsleiter Kommunikation, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin</b>
<b>9.00 Uhr</b>	<b>Begrüßung</b> <b>ZWISCHEN WAHRHEIT UND EMOTIONEN – EREIGNIS UND KONFLIKTKOMMUNIKATION 2011</b>
<b>9.15 Uhr</b>	<b>Krisenkommunikation aus Sicht eines Journalisten – Do's and dont's für die Praxis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bad news are good news – Welche Faktoren prägen die Berichterstattung?</li><li>• Krisenpsychologie – Klassische Fehler im Kommunikationsmanagement</li><li>• Zusammenarbeit mit Journalisten vor, während und nach der Krise</li><li>• Welche Präventionsmaßnahmen können Versorger umsetzen?</li></ul> Georg Meck, Stellvertretender Ressortleiter Wirtschaft sowie „Geld & Mehr“, Frankfurter Allgemeine Sonntagszeitung, Frankfurt am Main
<b>9.45 Uhr</b>	<b>Die Rolle des Kommunikators in der Krise</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Strukturelle Voraussetzungen für gelungene Krisenkommunikation</li><li>• Krisentraining und Krisenprävention</li></ul> Wolf-Dieter Rühl, Geschäftsführender Redakteur prmagazin, Verlag Rommerskirchen GmbH & Co. KG, Remagen
<b>10.00 Uhr</b>	<b>„Erwarte das Unerwartete“ – Ereignis- und Krisenkommunikation bei der NBB</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Richtig vorbereitet auf den Ernstfall? Der Vorteil strukturierter und standardisierter Kommunikationsprozesse</li><li>• Was nun? Ein Ereignis und seine Folgen in der praktischen Anwendung</li><li>• Zusammenspiel von zentraler und dezentraler Kommunikation</li><li>• Professionelles Medienscreening: Welche Lehren können aus dem Ereignis gezogen werden?</li></ul> Stephan Boy, Leiter Unternehmenssicherheit, NBB Netzgesellschaft Berlin-Brandenburg mbH & Co. KG, Berlin Carsten Döring, Leiter Unternehmenskommunikation, NBB Netzgesellschaft Berlin-Brandenburg mbH & Co. KG, Berlin
<b>10.45 Uhr</b>	<b>Kaffeepause</b>
<b>11.15 Uhr</b>	<b>Großprojekte in der Krise? „Stuttgart 21“ und die Lehren für Energieversorger</b> Eva Wußing, Leiterin Unternehmenskommunikation, Pressesprecherin, STAWAG Stadtwerke Aachen AG Stephanie Schunck, Unternehmenskommunikation/Energiepolitik, RWE Power AG, Essen
<b>Diskussion</b>	
<b>11.45 Uhr</b>	<b>„Zum laufenden Gerichtsverfahren können wir keine Auskunft geben“ – oder doch? Litigation-PR als Kommunikationsinstrument</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Was ist Litigation-PR und welchen Wert hat sie für Energieversorger?</li><li>• Welches Handwerkszeug kennt die Litigation-PR?</li><li>• Wie können Rechts- und Kommunikationsexperten effektiv zusammenarbeiten?</li></ul> Dr. Tobias Gostomzyk, Rechtsanwalt Schwerpunkt Medienrecht, KSB INTAX, Hannover
	<b>PREISKOMMUNIKATION – WIE „TICKT“ DER KUNDE?</b>
<b>12.15 Uhr</b>	<b>Von der Psychologie der Energiepreise</b> Dr. Thomas Haller, Partner, Simon-Kucher & Partners Strategy & Marketing Consultants GmbH, Wien
<b>12.45 Uhr</b>	<b>Mit der richtigen Strategie zum Ziel – Wasserpreisunterschiede kommunizieren</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Die Transparenzinitiative „Wasserpreise“ – Bestandteile und Ziele</li><li>• Wasserpreise – Wie sieht es der Kunde?</li><li>• Anforderungen an die Kommunikation</li></ul> Dr.-Ing. Joachim Meier, Geschäftsführer, WVV Wasser- und Energieversorgung Kreis St. Wendel GmbH
<b>13.15 Uhr</b>	<b>Ende der Tagung und gemeinsames Mittagessen</b>

# Kurzbeschreibung

## Hintergrund/Ziel

Die Energiebranche ist innovativ und fortschrittlich: Klassische Versorgungsunternehmen werden mehr und mehr zu Energiedienstleistern mit einem breiten Angebotsspektrum, das weit über die reine Bereitstellung von Energie und Trinkwasser hinausgeht. Die Einführung Smarter Technologien, neuer Vertriebsprodukte oder Beratungsdienstleistungen sind bei vielen Versorgern fester Bestandteil der Unternehmensstrategie.

Um Kunden und Stakeholdern wie Politik und Öffentlichkeit auf diesem Weg „mitzunehmen“, ist eine zukunftsgerichtete Kommunikationspolitik gefordert, die auch neue Instrumente und Medien nutzt. Während andere Branchen bereits weit reichende Erfahrungen im Bereich Social Media gemacht haben, wird dieses Kommunikationsmedium von der Energiebranche noch nicht häufig genutzt.

Dabei bietet es zahlreiche Möglichkeiten, das eigene Image und die Berichterstattung positiv zu beeinflussen. Aber auch für den Fall eines Ereignisses, einer Krise oder mit Blick auf die Energiepreisdebatte ist es für Versorger immer wichtiger, in Foren, Blogs oder sozialen Netzwerken präsent zu sein – denn nirgendwo sonst verbreiten sich Informationen und Meinungen über Unternehmen schneller.

Der jährliche Branchentreff für Kommunikationsexperten aus Versorgungsunternehmen gibt Antworten auf die folgenden aktuellen Fragen:

- Welche Branchenentwicklungen und Innovationen haben kommunikativen Nutzen und können das Image nachhaltig beeinflussen?
- Welche Trends der Medienberichterstattung gewinnen aktuell an Bedeutung?
- Wie gelingt die strategische Einbindung von Social Media im Unternehmen?
- Welche Faktoren prägen die Berichterstattung von Journalisten im Falle eines Ereignisses?
- Wie werden Energiepreise vom Kunden wahrgenommen?

Nutzen Sie den BDEW-Kommunikationstag als Plattform für den persönlichen Erfahrungsaustausch mit Experten aus der Branche. Ziel ist es, alle für die Energie- und Wasserwirtschaft relevanten Themen anzusprechen, neue Ideen zu diskutieren und Lösungswege aufzuzeigen.

## Zielgruppe

- Leiter und Mitarbeiter der Abteilungen Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit, Marketing
- Geschäftsführer und Unternehmensleiter, die mit PR-Aufgaben befasst sind
- Interessierte Dienstleistungsunternehmen

# Anmeldung

## 4. BDEW-Kommunikationstag

24. bis 25. Februar 2011, Berlin

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 \_\_\_\_\_

### Termine und Orte

#### Veranstaltungsbeginn

Donnerstag, 24. Februar 2011, 10.15 Uhr

#### Veranstaltungsende

Freitag, 25. Februar 2011, 13.15 Uhr

#### Veranstaltungsort

Ellington Hotel Berlin

Nürnberger Strasse 50 - 55 · 10789 Berlin

Tel.: 030/68 31-50 · Fax: 030/68 31-55555

### Konditionen

#### Teilnahmebeitrag

€ 990,- für BDEW-Mitglieder/€ 1.190,- für Nicht-Mitglieder (einschl. Tagungsunterlagen, Mittag- und Abendessen, Pausengetränke, zzgl. MwSt.) **Bei Absagen ab dem 13. Kalendertag** vor Veranstaltungsbeginn berechnen wir 50 %, bei Absagen ab dem 7. Kalendertag vor Veranstaltungsbeginn 100 % des Teilnahmebeitrags.

#### Zimmerreservierung

Vom 23./24. Februar und vom 24./25. Februar 2011 haben wir für Teilnehmer begrenzte Zimmerkontingente in folgenden Hotels reserviert. Wir bitten Sie, diese Zimmer unter dem Stichwort „EW Medien und Kongresse“ abzurufen und direkt mit dem Hotel abzurechnen.

#### Abruftermin: 26. Januar 2011

#### Ellington Hotel (€ 108,- Ü/EZ)

Nürnberger Strasse 50-55 · 10789 Berlin

Tel.: 030/68 31-50 · Fax: 030/68 31-55555

#### Hollywood Media Hotel (€ 105,- Ü/F/EZ)

Kurfürstendamm 202 · 10719 Berlin

Tel.: 030/889 10-0 · Fax: 030/889 10-280

#### KU' DAMM 101 HOTEL (€ 113,- Ü/F/EZ)

Kurfürstendamm 101 · 10711 Berlin

Tel.: 030/52 00 55-0 · Fax: 030/52 00 55-555

Fax: 02 28 / 25 98-120

[anmeldung@ew-online.de](mailto:anmeldung@ew-online.de)

#### Fragen zur Anmeldung?

Tel.: 02 28 / 25 98 - 111 / 114

#### Ihre Ansprechpartner

**Projektleitung:** Johannes Bömken

**Projektassistenz:** Katharina Schmitz

Tel.: 02 28 / 25 98 - 118

[katharina.schmitz@ew-online.de](mailto:katharina.schmitz@ew-online.de)

#### Veranstalter

EW Medien und Kongresse GmbH,

Josef-Wirmer-Straße 1, 53123 Bonn

Tel.: 02 28 / 25 98-100, Fax: 02 28 / 25 98-120

[info@ew-online.de](mailto:info@ew-online.de), [www.ew-online.de](http://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

#### 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 05 / 31 11 53 mit dem Stichwort: EW (Telefonkosten aus dem Netz der Deutschen Telekom AG betragen 14 ct/min., die Hotline ist Montag bis Samstag von 8:00-21:00 Uhr erreichbar.)

Eine Kooperation mit



#### Datenschutzhinweis

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