

Ola Feurst:
Starka Relationer
ger kunder för livet?

Relationsnytta:
Resursnytta
+
Processnytta

Metafor
Kvinna och man
som
köpare och säljare



Resurser
som säljs och köps:

- Fysisk skönhet, attraktivitet
 - Intelligens
 - Pengar
- Sällskap, underhållning
 - Statusyrke
 - Statusutbildning
 - Personlighet
 - Kärlek
- Ras, Nationalitet, Ålder

Resurser
som säljs och köps:

Mannen	Kvinnan
• Säljer: \$\$	• Säljer: Skönhet
• Köper: Skönhet	• Köper: \$\$

Resurser
som säljs och köps:

Mannen	Kvinnan
• Säljer: \$\$	• Säljer: Skönhet
• Köper: Skönhet	• Köper: \$\$
• Köper: Kärlek	• Köper: Kärlek

Säljare är köpare
Köpare är säljare

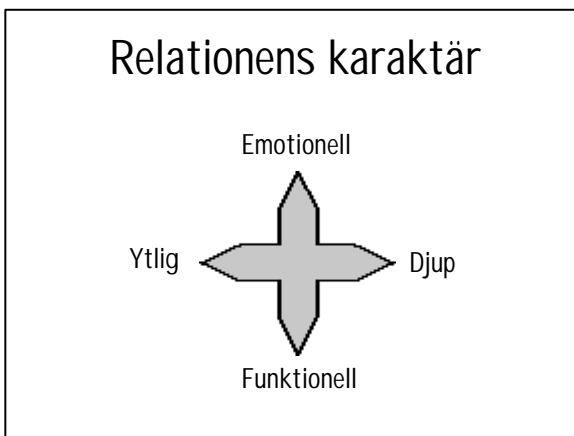
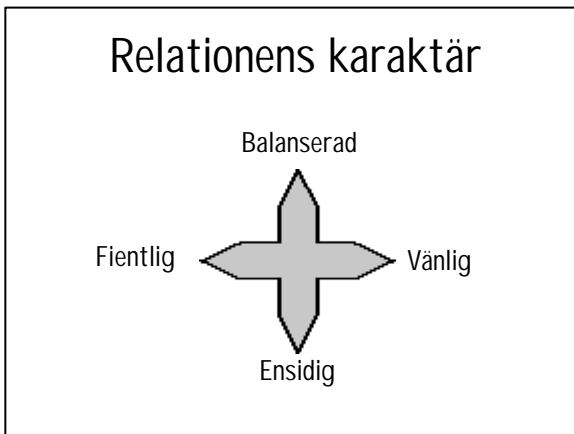


Vad ett avslut betyder...


Säljare - **Köpare**

- Det är över...
- Vinst
- Försäljningen slut
- Nytt fokus
- Spänningen släpper

- Nu börjar det...
- Medel att nå vinst
- Shopping fortsätter
- Söker bekräftelse
- Spänningen ökar



Frankly my dear, I don't give a damn!



Drivkraft:
- Lätta fötter

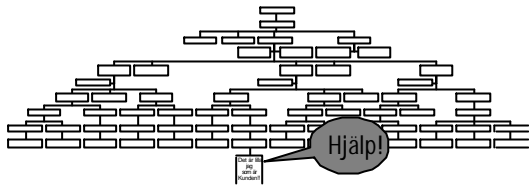
Vem bestämmer?
Vem vill mer?
Vem tittar på dig?

One to One Marketing:
1. Kundens bästa
2. Lärande relation

1. Kundens bästa



Kundinriktad organisation?



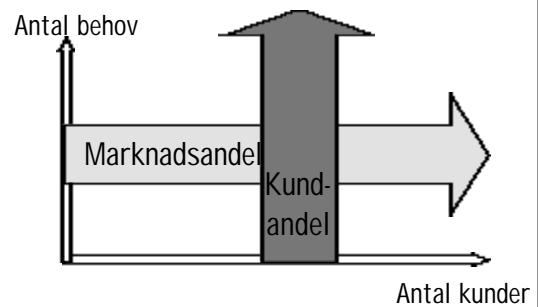
2. Lärande relation



Lyssna och lär steg för steg

- Fråga försiktigt – inga enkäter
- Minns åt kunden – inte "bra att veta"
- Skona kunden – lämna henne ifred
- Förenkla och förbättra – åt kunden!

Massa eller Individ?

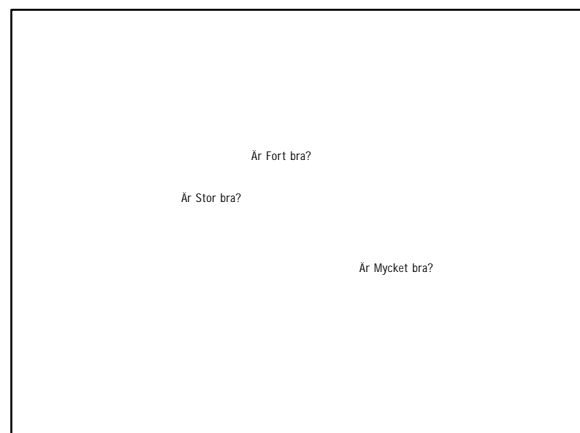


Lojalitet

- Köper om och om igen
- Över 50% kundandel
- Motstår bättre alternativ
- Är nöjd - Tycker mycket om
- Rekommenderar till andra
- Engagerad i relationen

Lojalitetens drivkrafter

- Tvång, inlåsning
- Bargain, bonus
- Vana, bekvämlighet
- Engagemang



The world is too big for us. Too much going on, too many crimes, too much violence and excitement. Try as you will, you will get behind in the race, in spite of yourself. It's an incessant strain to keep pace... and still you loose ground. Science empties its discoveries on you so fast that you stagger beneath them in hopeless bewilderment. The political world is news seen so rapidly you're out of breath trying to keep pace with who's in and who's out. Everything is high pressure. Human nature can't endure much more.



Hur kan du förenkla ditt liv?



Fördelar...

- Spar tid, förenklar
- Perfekt anpassning
- Befriar från trams

...och emot

- Privatliv, integritet
- Diskriminering
- Bråttomkulturen

Drivkrafter:
- Lätta fötter
- IT-drömmen
- Bråttomkulturen

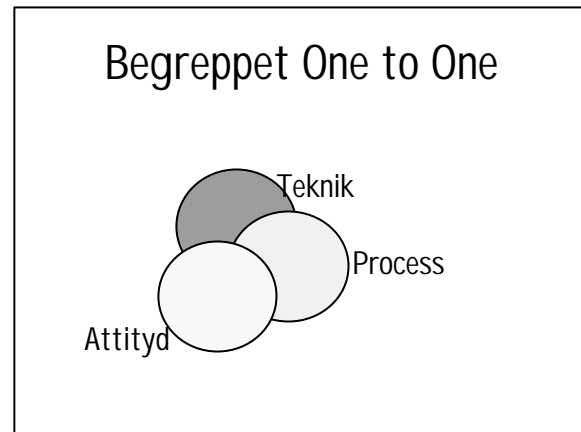
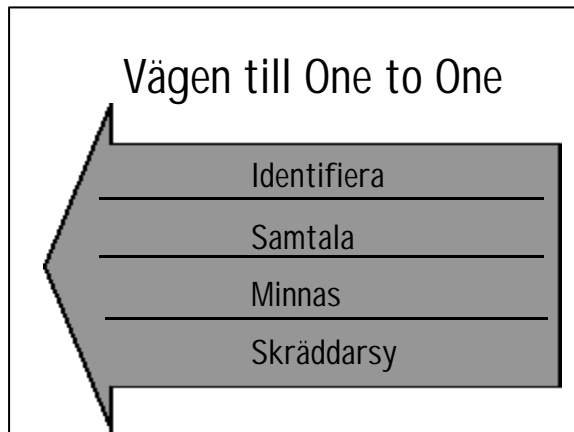


Vad tar tid?

Är tid pengar?

När är sen?





- ### Två instruktioner:
- Dela viktiga värderingar
 - Förenkla för kunden