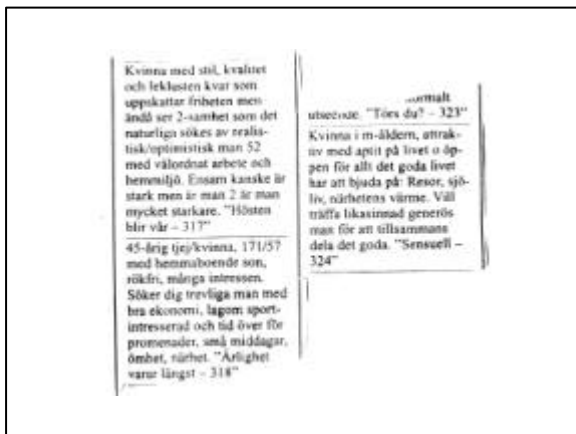


Ola Feurst:  
Kundvård i tiden  
ger relationer för livet?  
  
[www.bat.se](http://www.bat.se)

**Exchanges occur when**  
"an economizing individual A, has a certain quantity of a good at his disposal which has a smaller value to him than a given quantity of another good in the possession of another economizing individual B, who estimates the values of the same quantities of goods in the reverse fashion."  
Menger, 1871, p. 179

Relationsvärde:  
  
Resurs  
+  
Process

Metafor  
  
Kvinna och man  
som  
köpare och säljare



Värden som säljs och köps:  

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

Värden som säljs och köps:  

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

Värden som säljs och köps:  

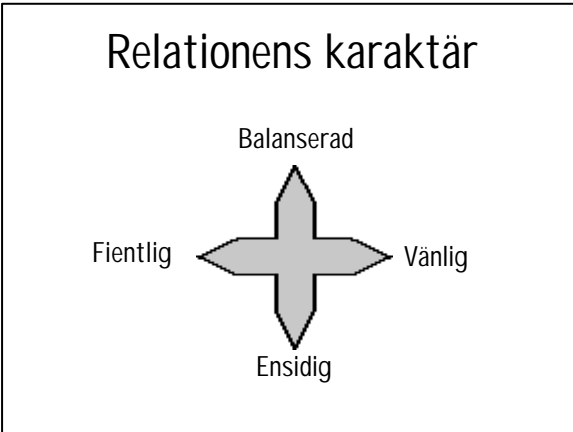
Mannen	Kvinnan
• Säljer: \$\$	• Säljer: Skönhet
• Köper: Skönhet	• Köper: \$\$
• Köper: Kärlek	• Köper: Kärlek

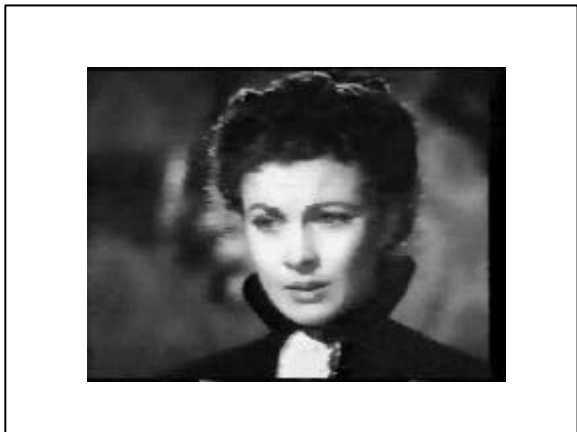
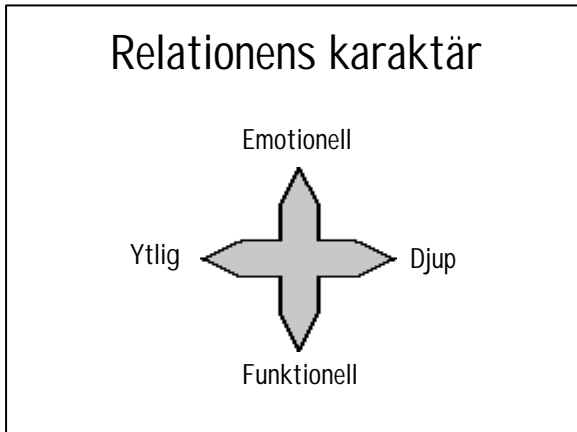
Säljare är köpare  
Köpare är säljare



Vad ett avslut betyder...

<b>Säljare</b>	-	<b>Köpare</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Det är över...</li><li>• Vinst</li><li>• Försäljningen slut</li><li>• Nytt fokus</li><li>• Spänningen släpper</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Nu börjar det...</li><li>• Medel att nå vinst</li><li>• Shopping fortsätter</li><li>• Söker bekräftelse</li><li>• Spänningen ökar</li></ul>





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

Drivkraft:  
- Lätta fötter

Vem bestämmer?

Vem vill mer?

Vem litar på dig?

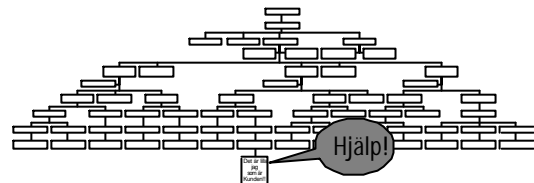
One to One Marketing:

1. Kundens bästa
2. Lärande relation

# 1. Kundens bästa



# Organisation för kundens bästa?



# 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!

### 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



Neal Elzenga from  
[www.netsage.com](http://www.netsage.com) calls  
Toyspot automated  
hotline

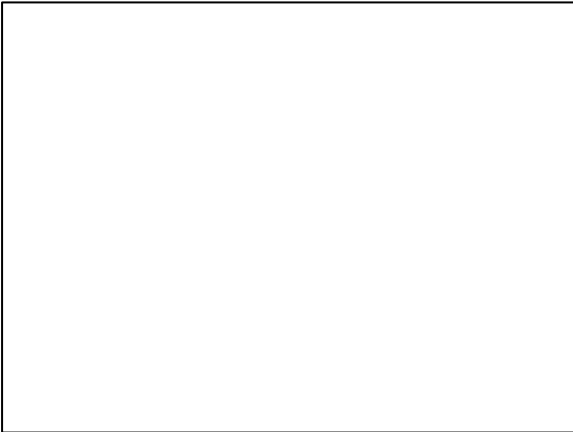


Drivkrafter:  
- Lätta fötter  
- IT-drömmen

Är Fort bra?  
Är Stor bra?  
Är Mycket bra?

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

...bara bra?

- Privatliv, integritet
- Diskriminering
- Tidstjuvar

Drivkrafter:  
- Lätta fötter  
- IT-drömmen  
- Bråttomkulturen



**“We built our nation on two instructions:  
one was to *give thanks*, and the other was to *enjoy life*.  
Those are instructions!”**

Chief Oren Lyons

Vad tar tid?  
Är tid pengar?  
När är sen?



### Sioux Nation Names of the Moons

- Moon of Frost In the Teepee
- Moon of the Dark Red Calves
- Moon of the Snowblind
- Moon of the Grass Appearing
- Moon of the Shedding Ponies
- Moon of Making Fat
- Moon of Moon of Red Cherries
- Moon of Black Cherries
- Moon When the Calves Grow Hair
- Moon of the Changing Seasons
- Moon of the Falling Leaves
- Moon of the Popping Trees

### *Tips: E-mail-maran*

- Aldrig cc
- Aldrig upprörd
- Bilagor separat
- Svvara ej spam
- Sist in först ut

### *Tips: Tidssvälten*

- Andas när det ringer
- Ge dig själv en stund
- Lägg ner kameran