

Ola Feurst:
Kundvård i tiden
ger relationer för livet?

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



Kvinna med stil, kvalitet och leklasten kvar som uppskattar friheten men ändå ser 2-samhet som det naturliga sökes av realistisk/optimistisk man 52 med välordnat arbete och hemmiljö. Ensam kanske är stark men är man 2 år man mycket starkare. "Hösten blir vår - 317"

45-årig tjej/kvinna, 171/57 med hemmaboende son, rökfri, många intressen. Söker dig trevliga man med bra ekonomi, lagom sportintresserad och tid över för promenader, små middagar, ömhet, närhet. "Ärlighet varar längst - 318"

...omtalt utseende. "Tös du? - 323"

Kvinna i m-åldern, attraktiv med apitt på livet o öppen för allt det goda livet har att bjuda på: Resor, sjöliv, närhetens värme. Vill träffa likasinnad generös man för att tillsammans dela det goda. "Sensuell - 324"

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: \$\$

Säljare är köpare
Köpare är säljare

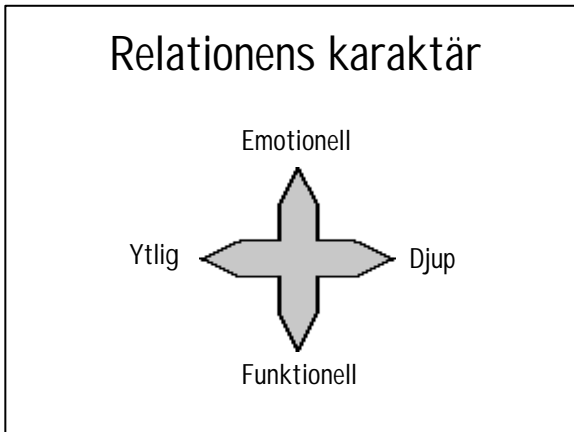
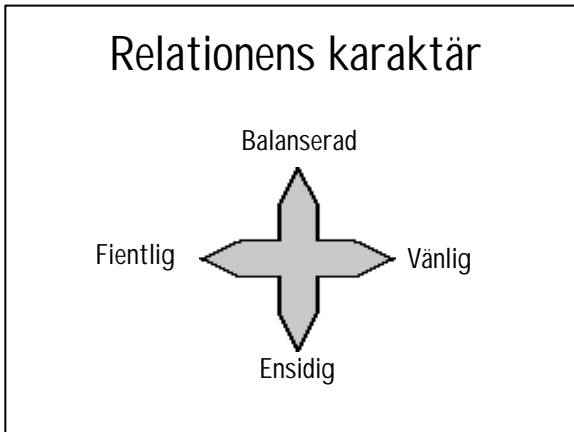


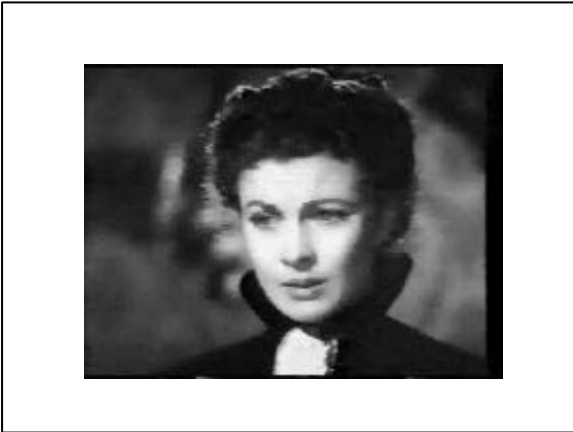
Vad ett avslut betyder...

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!



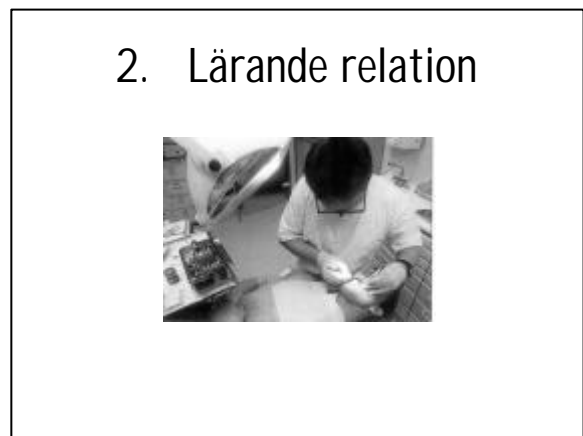
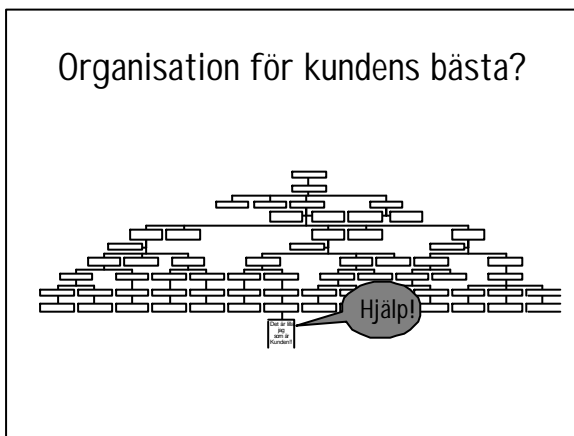
Drivkraft:
- Lätta fötter

Vem bestämmer?
Vem vill mer?
Vem litar på dig?

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

1. Kundens bästa





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

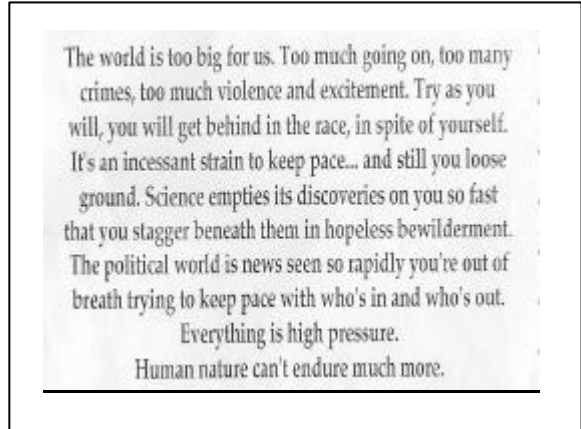
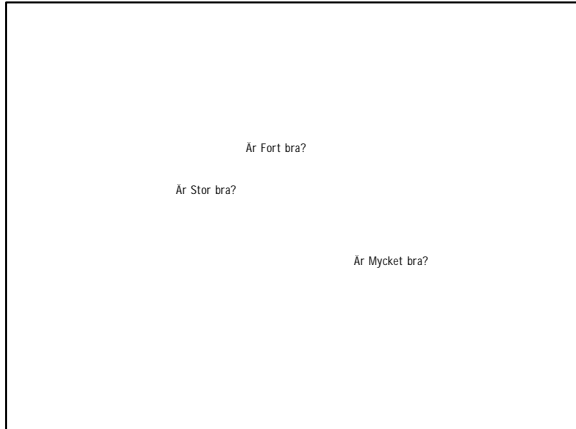
- Tvång, inlåsning
- Bargain, bonus
- Vana, bekvämlighet
- Engagemang



Neal Elzenga from
www.netsage.com calls
Toyspot automated
hotline



Drivkrafter:
- Lätta fötter
- IT-drömmen





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
- Svara ej spam
- Sista in först ut

Tips: Tidssvälten

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