

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:

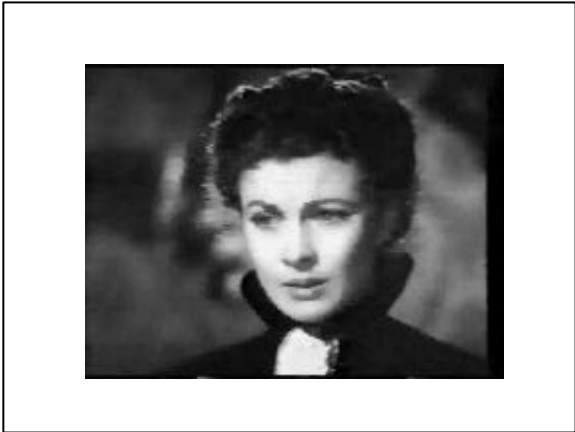
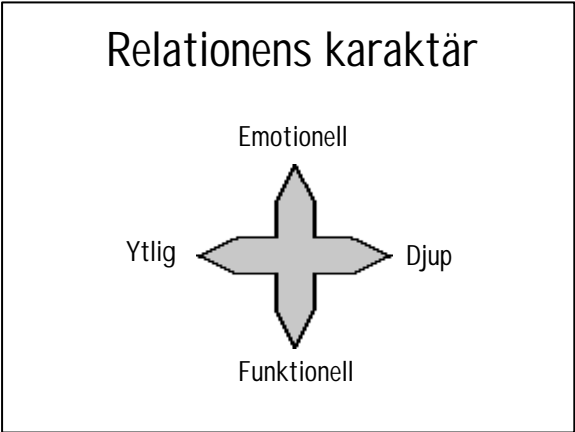
<b>Mannen</b>	<b>Kvinnan</b>
• Säljer: \$\$	• Säljer: Skönhet
• Köper: Skönhet	• Köper: \$\$

Säljare är köpare  
Köpare är säljare


### Vad ett avslut betyder...

<b>Säljare</b>	-	<b>Köpare</b>
• Det är över...		• Nu börjar det...
• Vinst		• Medel att nå vinst
• Försäljningen slut		• Shopping fortsätter
• Nytt fokus		• Söker bekräftelse
• Spänningen släpper		• Spänningen ökar





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



Drivkraft:  
- Lätta fötter

Vem bestämmer?

Vem vill mer?

Vem litar på dig?

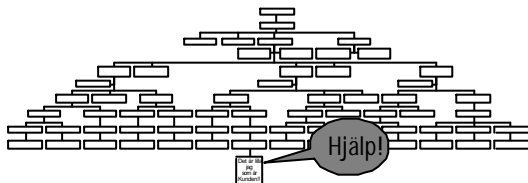
One to One Marketing:

1. Kundens bästa
2. Lärande relation

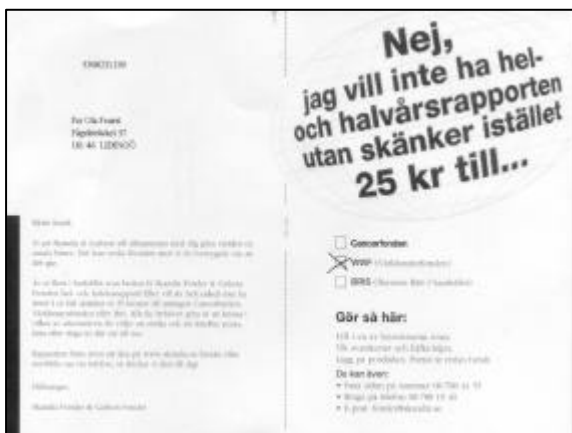
# 1. Kundens bästa



## 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!

### Lojalitetens mått

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

### Lojalitetens drivkrafter

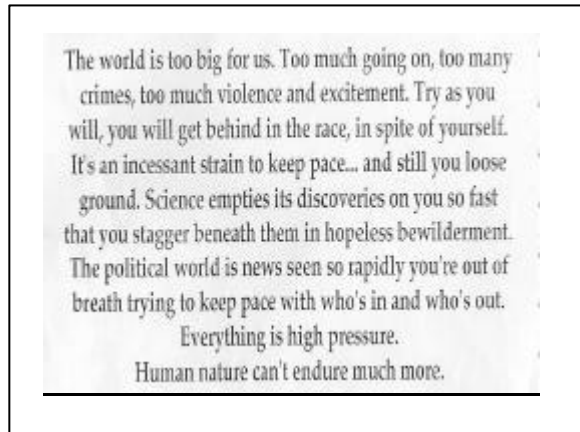
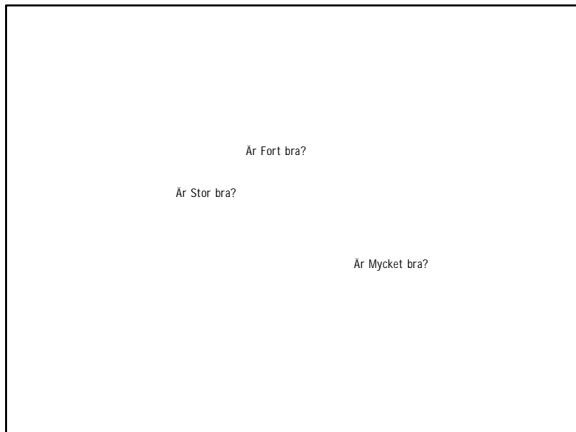
- Tvång, inlåsning
- Bargain, bonus
- Vana, bekvämlighet
- Engagemang



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

### Drivkrafter:

- Lätta fötter
- IT-drömmen

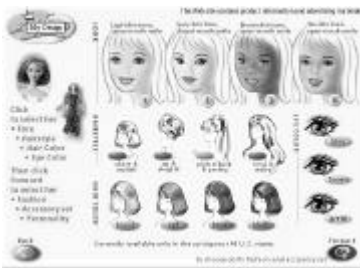


### ...bara bra?

- Privatliv, integritet
- Diskriminering
- Tidstjuvar

### Drivkrafter:

- Lätta fötter
- IT-drömmen
- Bråttomkulturen



### Tips: E-mail-maran

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

### Tips: Tidssvälten

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