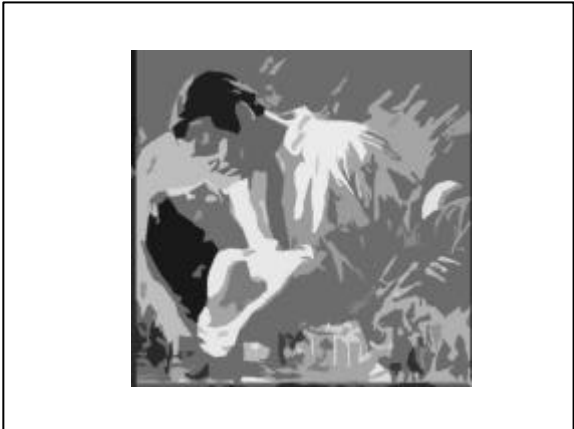


Relationsmarknadsföring  
på kundens villkor –  
är det Kejsarens nya kläder?



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

To Keller and family

Relationsvärde:  
  
Resurs  
+  
Process

Kvinna och man...  
  
Vem köper?  
Vem säljer?



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

Åsa,  
vill du  
gifta  
dig med  
mig?

© 1997 Åsa & Ingela Björklund  
Alla rättigheter förbehållna. Detta är ett privat dokument.  
Inget ansvar för utgåva eller innehåll.

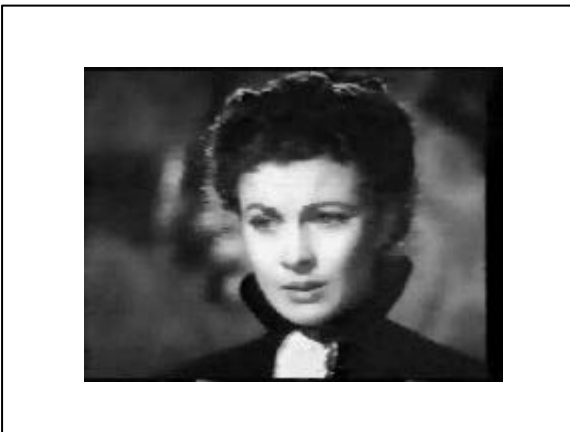
Ingela  
Björklund,  
vill du  
gifta dig  
med mig?



### Vad ett avslut betyder...

#### Säljare - Köpare

- |                      |                       |
|----------------------|-----------------------|
| • Det är över...     | • Nu börjar det...    |
| • Vinst              | • Medel att nå vinst  |
| • Försäljningen slut | • Shopping fortsätter |
| • Nytt fokus         | • Söker bekräftelse   |
| • Spänningen släpper | • Spänningen ökar     |



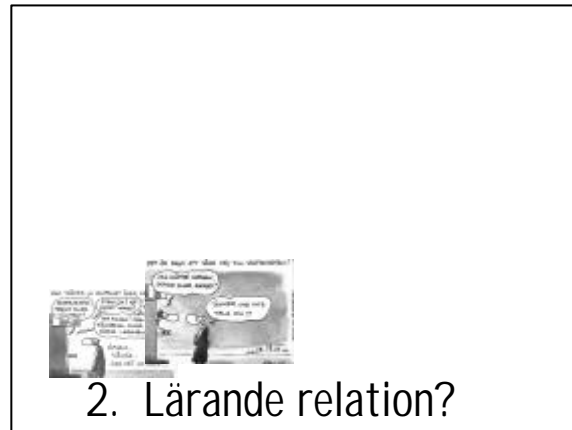
Drivkraft:  
- Lätta fötter

### One to One som Attityd:

1. Kundens bästa
2. Lärande relation

### 1. Kundens bästa?





**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!

**Värdefulla relationer**  
- Exit, Voice and Loyalty

- Att bli sedd
- Lärande
- Knytkalas

**Lojalitetens drivkrafter**

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

”Which is the most loyal creature? -  
The dog!  
Do we want our customers to behave  
like dogs? The expression loyalty  
indicates an arrogant view of  
customers an obedient”  
*(John A Deighton, Harvard Business School)*



Drivkrafter:  
- Lätta fötter  
- IT-drömmen

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.



## Tid

- Två tusen människor dog i slaget vid New Orleans 1815, två veckor efter att fredsavtalet undertecknats i London.
- När Kennedy mördades 1963 kände 68% av befolkningen till det inom en halvtimme.
- Och idag... "Du lever ditt liv i en spänning som dina förfäder bara upplevde i strid."



## Drivkrafter:

- Lätta fötter
- IT-drömmen
- Bråttomkulturen

## Fortare, mera, flera...

Rikedomen på valmöjligheter

- Komplikationer föder val, valen inspirerar teknik, tekniken skapar komplikationer

*...och nya sätt att leva...*



Blidrommarotelesvättss

## Bråttomkulturen

...Alice trodde att man skulle komma någon annanstans om man sprang fort och länge.  
"Så långsamma ni måste vara!" sa drottningen.  
"Här måste man springa så fort man kan för att hålla sig kvar på samma plats."...

## Tid och Timing

- Chronos
- Psyche
- Kairos

BAT



[www.BAT.se/gigs](http://www.BAT.se/gigs)

**"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

## Litteratur

- Feurst: *One-to-One Marketing – filosofi och metod*. Liber 2000
- Feurst: *Praktisk Marknadsföring*. IHM Förlag 1993

## Musik

- Nusrat Ali Fateh Khan: *Night Songs*. Nr 10: Sea of Vapours
- Joanne Shenandoah: *Matriarch. Iroquois Women's Songs*