

Relationsmarknadsföring
i den fysiska och
elektroniska
världen

Ola.Feurst@bat.se



Säljare är köpare
Köpare är säljare

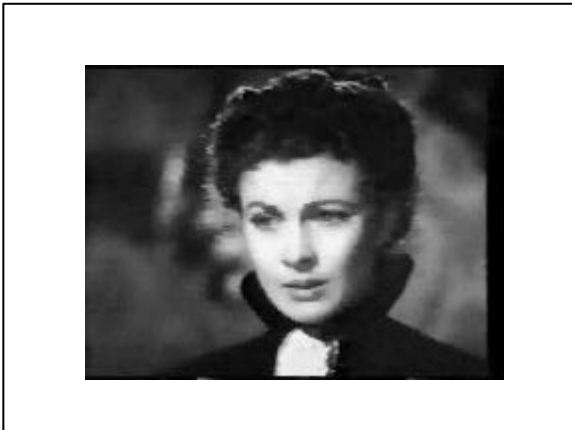
Kvinna och man...
Hur inleder man en relation?

Vad ett avslut betyder...

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



Kvinna och man...
Hur eller när avslutas en relation?



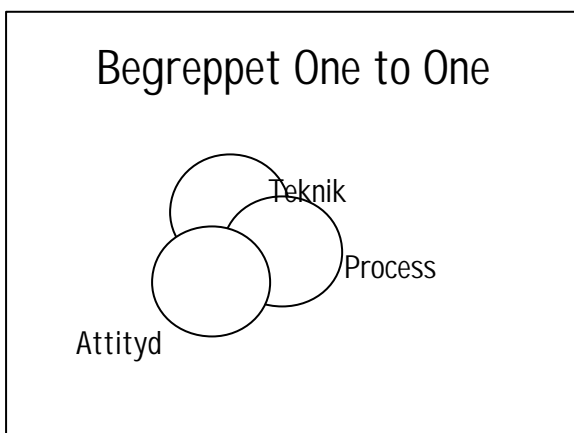
Drivkraft:
- Lätta fötter

Vem har störst makt?

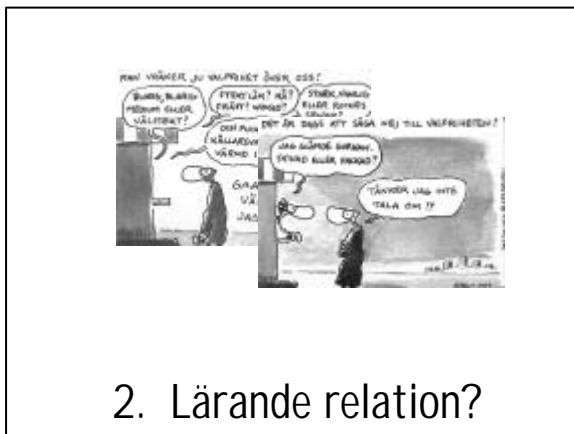
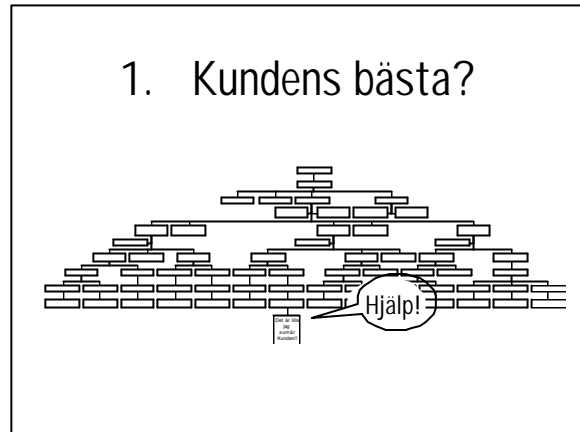
Så vad göra?

- 121 system - Idealsituationen
1. Kundens förtroende är främsta tillgången
 2. Syftar till Kundens Bästa
 3. Existerande eller aktiva kunder prioriteras
 4. Varje kund är ett individuellt subjekt
 5. Identifierar varje kunds preferenser och värde
 6. Kan samtala individuellt och relevant
 7. Minns transaktioner och preferenser
 8. Håller reda på information - åt kunden
 9. Alla erbjudanden bygger på tidigare dialog
 10. Tillgång till dialogen för alla med kundkontakt
 11. Vill lära av, och anpassa till individen
 12. Kan anpassa produktionsprocessen

- 121 system - Idealsituationen
1. Kundens förtroende är främsta tillgången
 2. Syftar till Kundens Bästa
 3. Existerande eller aktiva kunder prioriteras
 4. Varje kund är ett individuellt subjekt
 5. Identifierar varje kunds preferenser och värde
 6. Kan samtala individuellt och relevant
 7. Minns transaktioner och preferenser
 8. Håller reda på information - åt kunden
 9. Alla erbjudanden bygger på tidigare dialog
 10. Tillgång till dialogen för alla med kundkontakt
 11. Vill lära av, och anpassa till individen
 12. Kan anpassa produktionsprocessen



- One to One som Attityd:
1. Kundens bästa
 2. Lärande relation

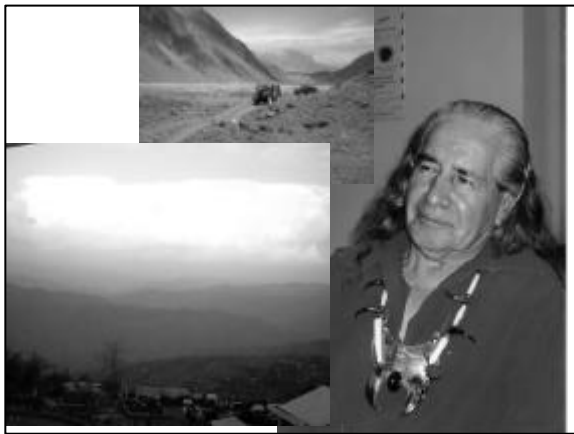




Drivkrafter:
- Lätta fötter
- IT-drömmen

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.

Slide 53



Tiden

- Två tusen människor dog i slaget vid New Orleans 1815, två veckor efter att fredsavtalet undertecknats i London.
- När Kennedy mördades 1963 visste 68% av befolkningen inom en halvtimme.
- Och idag...



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."...

Drivkrafter:

- Lätta fötter
- IT-drömmen
- Bråttomkulturen

Hur kan du förenkla ditt liv?



Tid och Timing

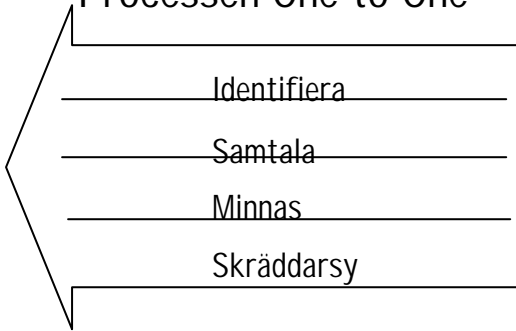
- Chronos
- Psyche
- Kairos

Rätt **Chronos**





Processen One to One



Ignorerade kunder i moderna CRM-System?

Lättsinne, IT-fantasier och tidssvält driver marknadsförare att gå för långt med relationsmarknadsföringen?

Rätt Kairos:

- Timing. Överensstämmelse med värderingar, strategiskt fönster, tur
- Flow. Lustfylld, tidlös koncentration. Allting stämmer
- Del i sammanhang, medvetenhet, närvaro i skeendet. Rätt saker

Rätt — Chronos

Litteratur

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