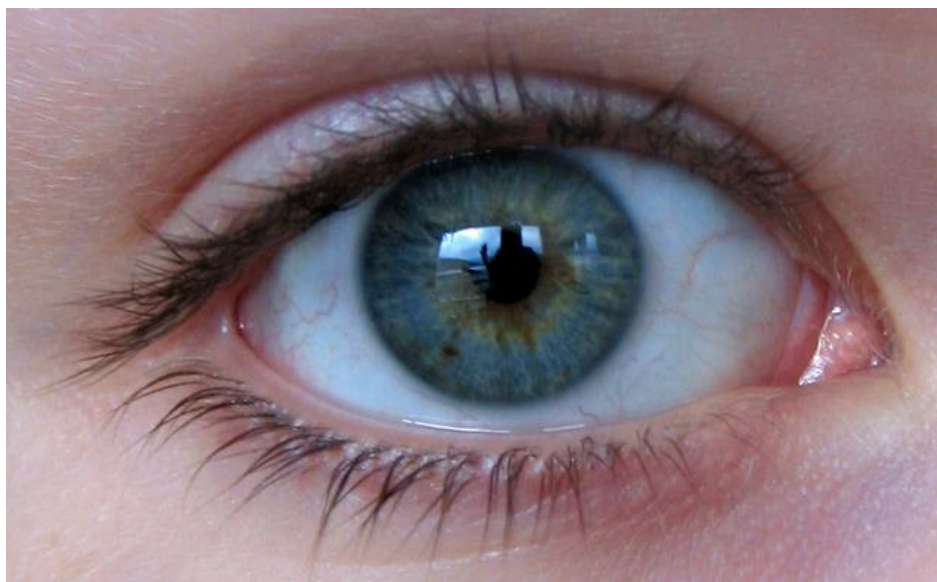


Vem och vad är en kund?



Ulrika Holmberg

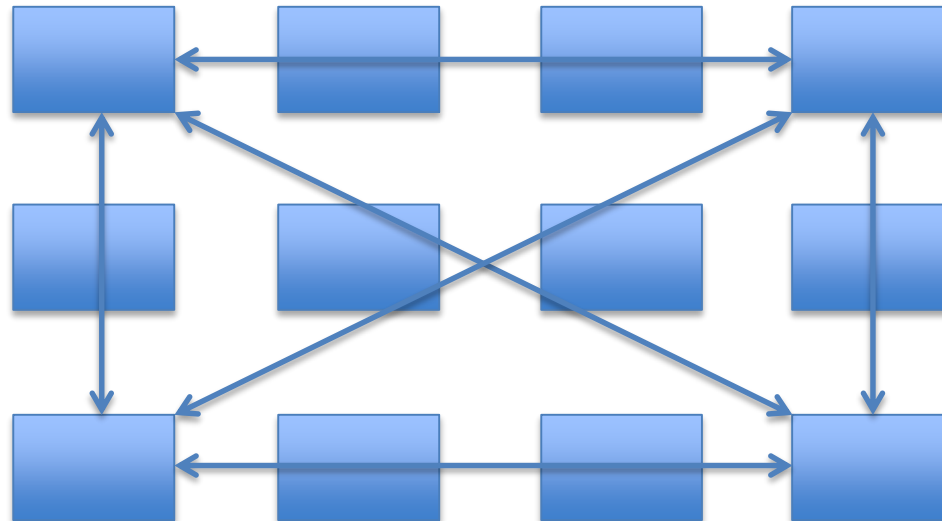
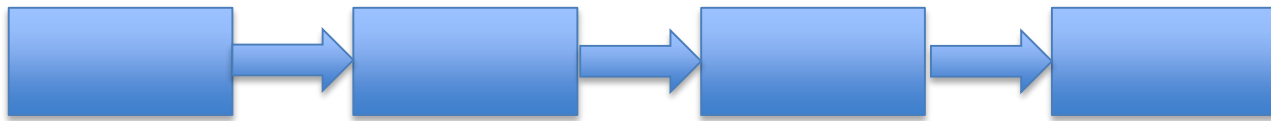
Köpare, användare, kund, konsument

- Köpa kläder till sig själv
- Köpa kläder till någon annan
- Köpa bil
- Köpa semesterresa
- B2B



Kunder i flera led

Produktionsled, distributionskanaler, värdekedjor,
marknadsföringsnätverk



Prosument & prosumtion

- All produktion konsumerar något
- All konsumtion producerar något



Olika former av produktion i konsumtionen

- Tolkning av varor och tjänster
- Ändrar utformningen (addera, reparera)
- Skapar nya varor och tjänster

status



Automatiserad prosumtion



Tjänstelogik

Tjänster – fokus för marknadsföringen

Varor – en del i tjänsten

Varans värde uppstår när den används

Konsumtionen ökar värdet

Samskapa värde – co-creation of value

Värdet >> ekonomi

Ex. smart telefon/mobilabonnemang



Tips på nyutkommen bok



Tjänstelogik

av

Per Skållén

Studentlitteratur

Kundens roll i marknadsföringen

Favorit i repris

Marknadsföringsprinciper

Under 1900-talet har företagens marknadsföring utvecklats från att främst fokusera på

- Produktionen till
- Produkten till
- Försäljningen till
- Marknadsföringen och till
- Samhällsorienterad marknadsföring



Alla modellerna förekommer idag, men en seriös kundorientering och långiktiga kundrelationer kräver en samhällsorienterad marknadsföring

Samhällsorienterat marknadsföringsfokus

- Försöker hantera konflikten mellan konsumenters kortsiktiga och samhällets långsiktiga mål
- Företaget fokuserar på att leverera kundvärde och samtidigt ta hänsyn kundens och samhällets välmående
- Ideal: Balans mellan kundens önskemål, samhällets välfärd och företagets vinst

Marknadsnärsynthet

För mycket uppmärksamhet åt produktionen och produkten och för lite åt de fördelar och upplevelser produkten skapar.

Risken är då stor att konkurrenter med andra lösningar tar över marknaden.

Klassiskt exempel: *Facit var världsledande på elektriska räknemaskiner men blev omsprungna av miniräknare och datorer.*

Hålet är viktigare än bormaskinen, sylen, nålen..

Transporten är viktigare än cykeln, bilen, tåget, flyget..