

## "Kunden är ditt varumärke!"

Om relationsmarknadsföring, att möta kunden och ledarskap för lönsamma relationer.  
En gränsöverskridande bok som vill få dig: Att tänka - Att förstå - Att få gjort

© **Författarna: Kenth Åkerman Eva Eriksson**

*"Kunden är ditt varumärke!" ger dig många möjligheter till egna funderingar, underlag till intern dialog och praktiska arbetsmodeller. Boken är till för dig som har insikt och redan kanske startat processen med att kundorientera, sätta kunden och kundrelationen i centrum. Men det är också en bok för dig som vill få en helhetsbild av hela förändringsprocessen kring arbetet med relationsmarknadsföring. Inte bara ur ett marknadsföringsperspektiv. Vi berör i boken även ledarskap, medarbetarskap, varumärket roll och den viktiga serviceattityden i det dagliga mötet med kunden.*

*Boken är indelad i sju kapitel som samtidigt tecknar olika bilder i vårt "galleri för bättre kundrelationer". Fakta, figurer, exempel, samt frågeställningar öppnar upp för en dialog om relationsmarknadsföring: Är det en 90-tals trend eller verkligt fungerande strategi? Vad är det för tankar som ligger bakom och vilka är drivkrafterna för framgång? Och inte minst vad skall man göra och var börjar man? Boken avslutas med tre användbara appendix som tar upp modellen, dialogen och vägledningen: tre verktyg för ditt eget företag.*

*Relationsmarknadsföring handlar om ett gränsöverskridande arbete, där hela företaget samverkar för att sätta ett bestående intryck på kunden både i hjärta och hjärna, "Kunden är ditt varumärke!" vill hjälpa dig på vägen.*

Förord  
Inledning

Kapitel 1: **Relationsmarknadsföring: trend eller verklig strategi?"**  
Om bakgrund, utveckling och modeller.

Kapitel 2: **Relationsledarskap: att leda för bättre relationer!"**  
Om organisation, ledarskap och medarbetare.

Kapitel 3: **Den viktiga kunden: låt kunden styra ditt företag!?"**  
Om kundanalys, förväntningar och kundupplevd kvalitet

Kapitel 4: **Varumärket och kunden: två sidor av samma relation!**  
Om varumärke, mervärde och relationer i samverkan.

Kapitel 5: **Det personliga mötet: ska första intrycket bli det sista?"**  
Om mjuka fakta, mänskliga relationer och serviceattityd.

Kapitel 6: **Lönsamma kundrelationer: mjuka fakta och hårda siffror!**  
Om trogna kunder, nöjda kunder och kundbalansräkning.

Kapitel 7: **Relationsstrategi: vägval med kunden i centrum!**  
Om intern struktur, integrerad kommunikation och relationsstrategi.

*Tre appendix som hjälper läsaren att tänka, förstå och få gjort.*

Appendix I: Modellen - från ord till handling.

Appendix II: Vägledningen - centrala frågor och vägledning.

Appendix III: Dialogen - utvecklande samtal vid förändring.

Källor för inspiration  
Sökordsregister