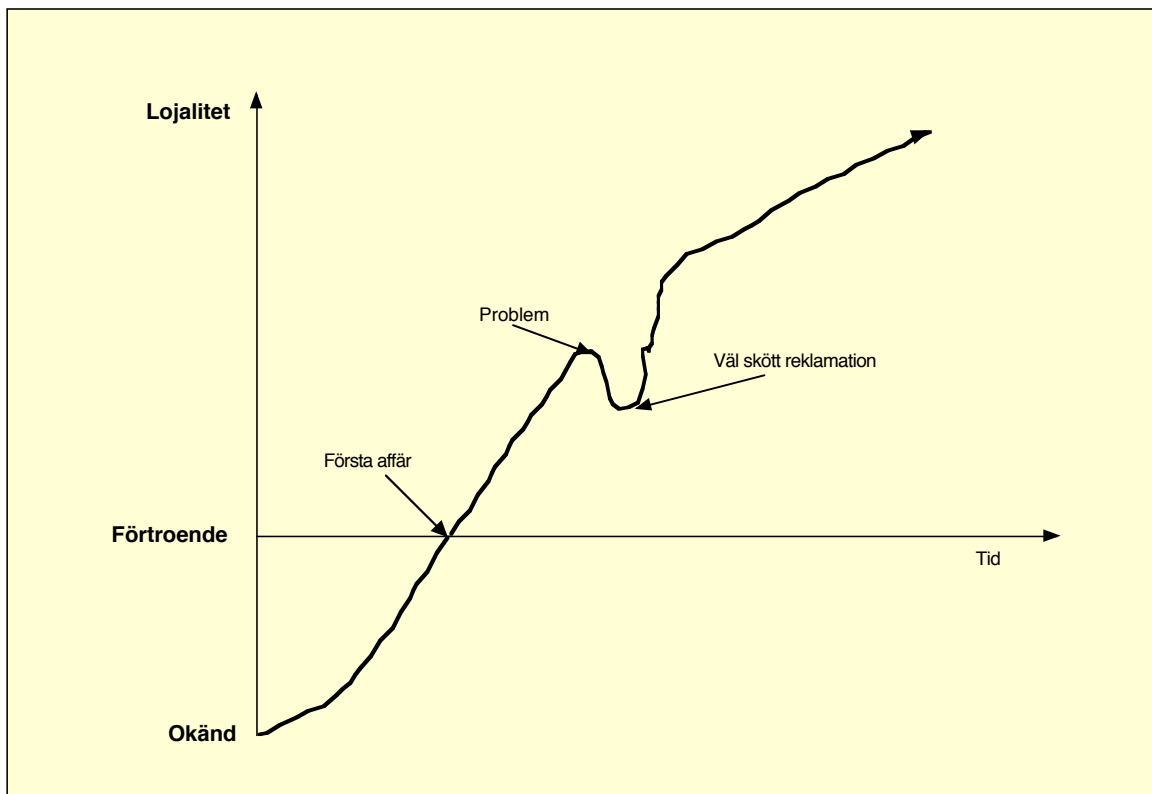


## Om kundlojalitet mot nya företag

När man startar ett nytt företag får man börja som helt okänd och börja bygga sin relation med potentiella kunder och partners. Om man lyckas med sin insäljning får man förtroendet att göra sin första leverans till sin första kund. Om kunden upplever att man fått valuta för sina pengar, d.v.s. man har upplevt den nytta som man förväntar sig efter löftena vid insäljningen, växer lojaliteten till dig som leverantör. Om något går tokigt vid en senare leverans är det viktigt att agera snabbt och ödmjukt vid reklamationen. Sköts den bra växer kundens lojalitet påtagligt!



### Relationsfaser - nyskapad relation

#### Uppmärksamhet

- visa att man finns
- kommunicera
- skapa förtroende

#### Marknadsföring

- etablera dialog
- skapa förväntningar
- beskriva kundnytta

#### Leverans

- svara upp mot förväntan
- uppmärksamhet

#### Kundvård

- visa omtanke
- hålla kontakt