

# Bilaga 1

Frågeformulär till BHB Trä AB och Palltec Logistik AB

Med detta frågeformulär vill vi ta reda på så mycket som möjligt om företaget och dess kundrelationer. De första frågorna tar rent allmänt upp diverse ämnen som marknadsföring, kundsegment, kostnaden för relationsmarknadsföringen mm. Därefter går vi in mer på djupet för att ta reda på hur relationerna ser ut i form utav de kriterier vi anser vara viktiga i en kundrelation. Det är dessa kriterier som forskningen i slutändan handlar om när vi jämför de båda företagens kundrelationer och relationsmarknadsföring.

## **Marknadsföring**

Hur får era kunder information om er och att ni finns? Vilka informationskanaler tillämpar ni för att marknadsföra er? Hur marknadsför ni er och vilken teoretisk bakgrund har ni till er marknadsföring? Går ni ut med bra pris, bra kvalitet på produkten, närhet till kunderna eller kampanjer?

## **Kundsegment**

Vad för slags företag, i form av storlek, branschtillhörighet, område mm handlar av er? Kategoriserar ni dem på något sätt och i så fall hur?

Vänder ni er till alla potentiella kunder på marknaden eller är ni ute efter ett segment? Vad får er att ingå en relation med en kund och vad får er att strunta i en kundrelation?

Köper kunder endast en produkt eller flera? Vilka sorts kunder köper en produkt och vilka köper flera produkter?

## **Kontakten mellan företaget/kunden**

Hur förhandlar du med kunderna? Sker det på olika sätt beroende på vem kunden är eller hur mycket han handlar för?

Vad begär kunden från er i form av samarbete, förtroende och personlig kontakt när han handlar? Finns det något annat kunden vill ha?

Hur mycket kostar det att bearbeta era kunder? (fr o m att kunden kontaktat er och sagt att han är intresserad av att handla till att ni anser er ha fått en stabil kundrelation, där kunden automatiskt handlar oss er när han behöver pallar) Är det olika beroende på kund?

Hur ofta handlar de olika sorters kunderna hos er? Hur ofta handlar de som gör det oftast och hur sällan gör de som gör det minst? Vilka aktiviteter vidtar ni för att stimulera återköp?

Tror du att man kan driva en verksamhet i den här branschen utan intensiva kundkontakter?

## Kundrelationsfrågor

Nedanstående frågor är upplagda på ett sådant sätt att vi först frågar om potentiella kunder därefter om nya befintliga kunder och slutligen om äldre befintliga kunder. Företagen beräknas ha en äldre befintlig kund efter ungefär fem års relation. Det är denna tid det tar för att skaffa sig en långsiktig relation i den här branschen.<sup>1</sup>

Samarbete – Hur och när ingår du ett samarbete med en potentiell kund?

Finns det ett snarlikt mönster bland dina kunders behov när det kommer till att ingå ett samarbete, eller är det alltid individuellt?

Innan du ingått i samarbete med en kund, har du då tagit reda på information om dem som du tycker är viktig att veta innan du vågar starta en relation? Hur och när får du reda att det är en långsiktig eller en kortsiktig relations som kommer att ingås?

Vilken form av samarbete premierar du, korta eller långsiktliga? Vilken form av samarbete är mest betungande för dig som ansvarig för kundrelationer?

Beroende – Hur skulle du vilja beskriva beroendesituationen mellan dig och en potentiell kund innan ni ingått ett samarbete?

Om det redan finns en beroendesituation innan ni ingår en relation, kan du peka på vilka faktorer det kan varit som inverkat?

När du ingått en relation med en kund, förändras beroendesituationen till någons fördel under tidens gång eller är den konstant ifall det nu finns en sådan?

Om det finns någon form av beroende, skiljer den sig mellan långsiktliga och kortsiktliga kunder? Finns det dessutom beroendefaktorer som är lika dessa två former av kunder? Enligt dig, vem är det som är beroende av den andre, du eller kunden? Ändras den beroende bilden med olika kunder?

Makt – Finns det maktfaktorer som du kan nyttja till din fördel när du ingår en kundrelation?

Tidigare frågade vi om beroende, men finns det andra faktorer som kan visa sig vara en maktfaktor, *så som dolda bildningar likt fraktioner som kan ha en påverkande roll?*

Om det finns makt från din sida gentemot era kunder, skiljer den sig åt när det är olika kunder?

Förtroende – Vad kännetecknar du ett gott förtroende till dina kunder?

Vad kännetecknar att du fått bra förtroende hos en kund?

Hur betar du dig gentemot dina kunder för att de ska ha gott förtroende till dig?

Vilka egenskaper tycker du är viktigt för dig att ha för att dina kunder ska känna tillit till dig?

Har du olika slags former av förtroende till olika kunder, d.v.s. kort- och långsiktliga?

Finns det något värde i att ha förtroende till sina kunder, och att de har förtroende till dig när det kommer till relationer?

Har du några exempel på bra relationer alt dåliga beroende på förtroende till dig eller ditt förtroende till kunden.

---

<sup>1</sup> Bäckstedt et al, BHB Trä AB - affärsutvecklingsrapport, 1999

Långsiktighet – Vilken form av kunder har du mest förtjänst av när det kommer till långsiktighet?  
Hur kännetecknar du långsiktighet?  
Har du märkt ifall dina relationer med kunderna utvecklas när det blir långsiktigt samarbete? Är det monotona likartade ordrar, eller intensifieras ert samarbete till produktutveckling?  
Hur stor chans har du att påverka långsiktigheten till dina kunder? Är det de som helt bestämmer tiden utan din påverkan, eller försöker du påverka kunden så att du får vara med och utforma tidsplanerna?

Frekvens – Hur omfattningsrika brukar dina kundrelationer bli när det kommer antalet träffar med kunderna?  
Hur skiljer sig dina möten med kunderna beroende på relationen?  
Hur nära bekant kan du bli din kund beroende på relationen?

Närhet - I denna bemärkelse avser vi din närhet till dina kunder. Känner du att du är som möjligt finns, tillgänglig för kundkontakter?  
Kan dina kundrelationer påverkas av en geografisk gräns?  
När inte du är tillgänglig, finns det någon annan på företaget som kan ersätta dina kontakter med kunderna?  
Är närhet till dina kunder något som skapas genom goda relationer eller är endast pga det geografiska avståndet?

Särskilda egenskaper -  
När du ingår en kundrelation, framhäver du särskilda egenskaper du tycker ert företag är unika med?