

## Marknadsföring 5

# Goda kundrelationer

Välkommen till den femte och sista dagen i marknadsföringsspåret med Petra Trobäck. På de tidigare utbildningsdagarna har vi diskuterat vilka vi är och vilka vi är till för, hur vi får våra besökare till biblioteket och hur vi genom rummet och bemötande ger dem en positiv upplevelse. Nu har vi kommit till den kanske sista frågan: *Hur får vi dem att bli livslånga besökare?*

Syftet med dagen är att ge förståelse för hur vi skapar goda och långsiktiga relationer till våra besökare. Vad måste vi veta och hur kan vi dra nytta av vad vi vet om våra besökare? Hur kan vi identifiera och till och med dra fördel av skillnader mellan besökare, och hur skraddarsyr vi när vi är till för alla? Vi kommer att gå igenom grunderna till hur man bygger goda relationer, diskutera olika exempel och dessutom försöka oss på att skapa ett lojalitetsprogram för ett bibliotek.

Länk till anmälan: <http://tinyurl.com/qa5r3tq>

### Plats:

Missionskyrkan,  
S:t Olofsgatan 40  
Uppsala  
Vägbeskrivning, se nästa sida.

### Datum:

Torsdag 6 februari 2014

Lärseminariet är  
kostnadsfritt.

Reskostnad och lunch  
ingår inte i projektet.

### Anmälan senast:

Fredag 24 januari 2014

## Program

- |                 |   |
|-----------------|---|
| 09:00           | Kaffe   |
| 09:30           | Teori – Vilka är grunderna för att skapa goda och långsiktiga relationer, vilka verktyg finns och hur kan de användas? Genomgång av hemuppgiften. |
| 12:00           | Lunch på egen hand.   |
| 13:00-<br>13:30 | Vi dyker djupare in i resonemanget en god relation och tar håll på några myter kring relationsmarknadsföring.                                     |
| 13:30-<br>14:30 | Diskussioner och grupparbeten utifrån hemuppgiften hur ett optimalt lojalitetsprogram för biblioteket skulle kunna se ut.                         |
| 14:30-<br>14:50 | Kaffe   |
| 14:50-<br>16:00 | Fortsättning på grupparbeten samt presentation och summering av det optimala lojalitetsprogrammet.  |

Dagen ges också i Karlstad 4/2-14 och Falun 5/2-14.  
Tänk på att ta hänsyn till dina kollegor: Undvik parfym och andra doftande produkter under våra seminarier!

## Välkommen med din anmälan!

## Förberedande hemuppgift

De flesta av oss har en plånbok fylld av plastkort från olika företag, gym, bibliotek och dessutom medlemskort till allt från matvarubutiken till klädesbutiker. Du kanske dessutom är medlem i andra klubbar och föreningar.

Fundera på vilket av dessa medlemskap du känner starkast för och varför. Vad gör de för att hålla ditt medlemskap vid liv? Ta gärna med exempel på utskick, kort etc.

Är du helt befriad från dessa kort och medlemskap eller någon gång kanske tackat nej till ett medlemskap - fundera på varför du tackat nej.

## Hitta till Missionskyrkan i Uppsala

Adress: S:t Olofsgatan 40, Uppsala

