

# Et bud på forbrugernes beslutningsprocesser

Lektor Mogens Bjerre, Institut for Afsætningsøkonomi

**CBS**  COPENHAGEN BUSINESS SCHOOL  
HANDELSHØJSKOLEN



# Forbrugeradfærden har ændret sig!



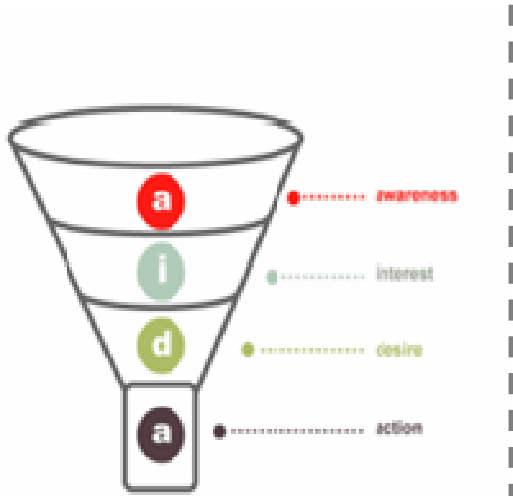
- Planlægning
- + Let & enkelt
- + Hurtigt
- + "Feel Good"
- + Inspiration
- + "Value for Money"



# Og vores forståelse af forbrugeradfærden følger langsomt efter...

Psychical touchpoints

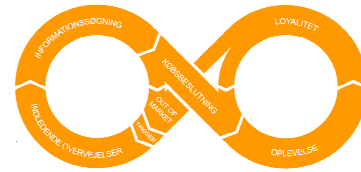
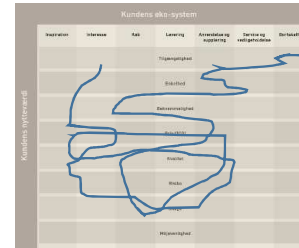
-> 1997 Psychical touchpoints + Websites -> 2007 Psychical touchpoints + Websites + Mobile



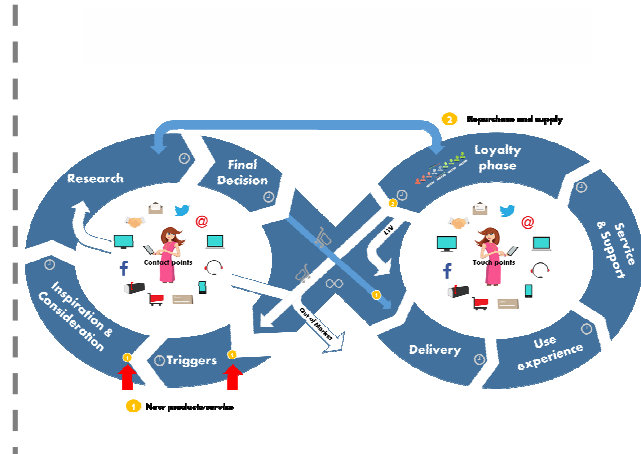
Elias St. Elmo Lewis , 1898



McKinsey, 2008

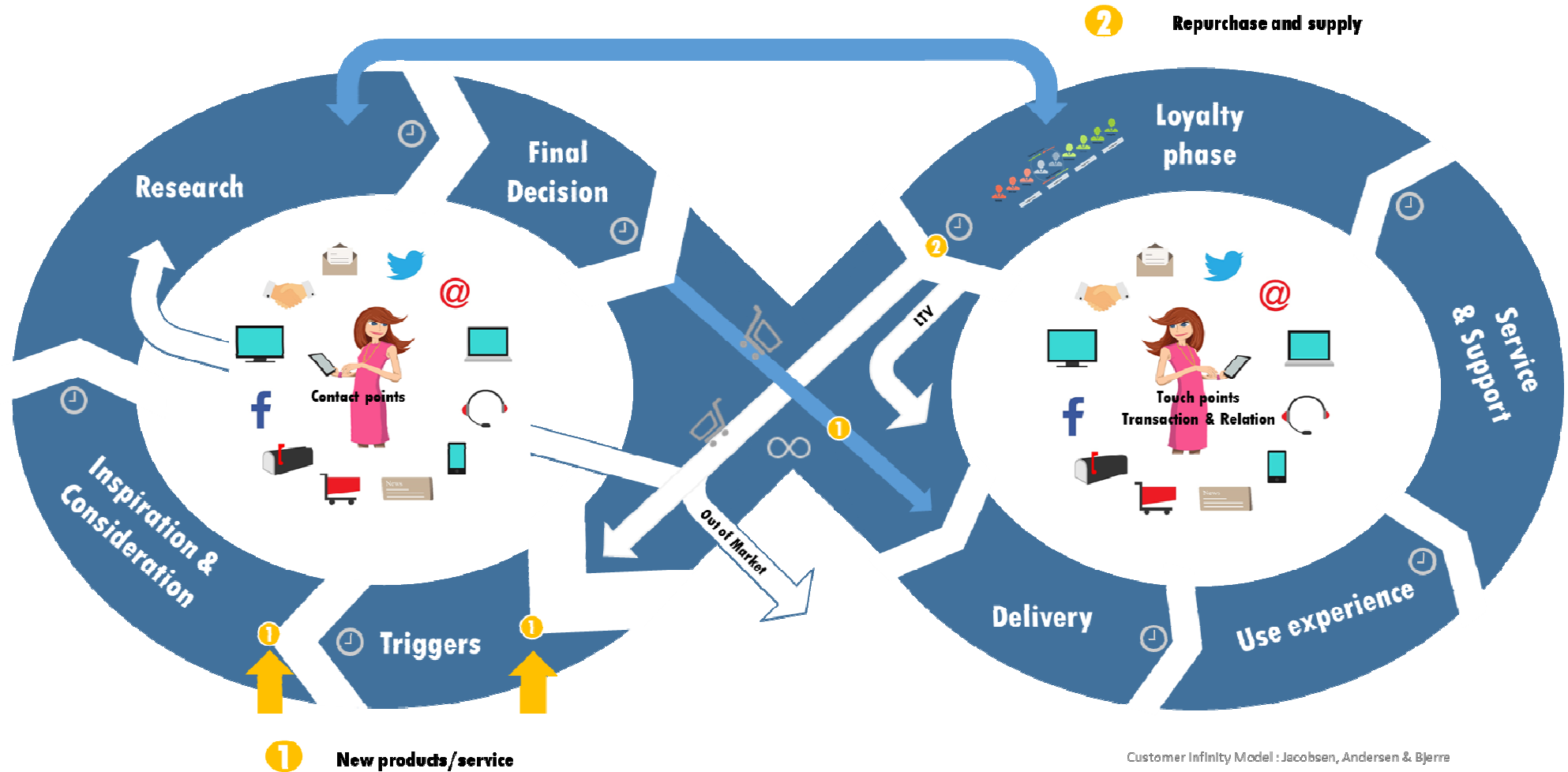


ECO model  
Jacobsen, Andersen & Bjerre  
2012-2014



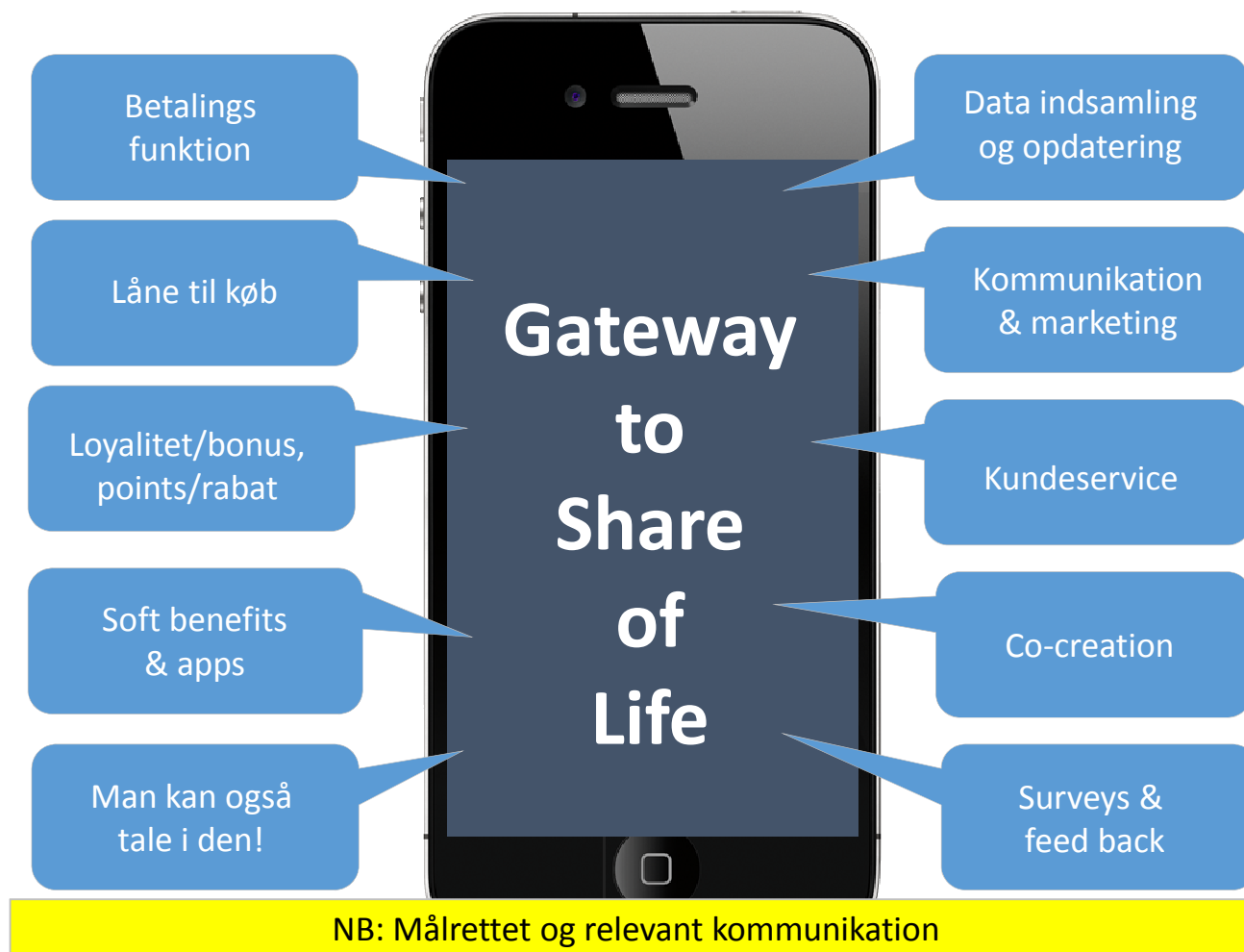
Customer Infinity Model  
Jacobsen, Andersen & Bjerre  
2016

# Customer Infinity Model



Customer Infinity Model : Jacobsen, Andersen & Bjerre

# Joy Sticket til livet!



Knap 85 % af alle husstande har en smartphone

Der er 8.5 mio. mobilabonnenter i DK

Datatrafik er steget med en faktor 14 siden 2010 og er nu på 90.000 Tera Byte (TB) (2015 data)

Kilde : Danmarks Statistik & Danish Energy Agency, 2016

Kilde: CRM 2.0  
Per Østergaard Jacobsen

*"We're not competitor obsessed,  
we're customer obsessed.*

*We start with what the customer  
needs and we work backwards."*

Jeff Bezos, CEO



**Amazon.com leverede 60% af  
den samlede ehandels-vækst i  
hele USA sidste år  
= meroms. på 160 mia. kroner**

amazon

*Alle vil udvikling -  
Ingen vil forandring*

- Frit efter Søren Kirkegaard

Tak for opmærksomheden  
[mb.marktg@cbs.dk](mailto:mb.marktg@cbs.dk)

