



## OPPLEVELSESBASERT VERDISKAPING

Forfatter: Ann-Jorid Pedersen

Innbinding: Hftet

Utgivelsesår: 2015

Antall sider: 220

Forlag: Cappelen Damm

Språk: Bokmål

ISBN/EAN: 9788202437923

Kategori: Fagbøker , Økonomi, markedsføring og organisasjonsfag og Samfunnsvitenskap

### Omtale

Når kundeopplevelsen blir den sentrale konkurransefaktoren, er det ikke nok å spørre hvilket problem vi kan løse for kundene. Vi må først og fremst spørre hvordan vi ønsker at kundene våre skal føle seg.

Som mennesker av i dag vil vi helst leve livet vårt slik at det gir mening og anledning til livsutfoldelse. Vi bruker tid og penger på varer, tjenester og opplevelser som gir oss følelsen av velvære, handlefrihet, personlig utvikling og sosialt samhold. Vi vil ha løsninger som fjerner unødvendig motstand i hverdagen og som helst redder kloden samtidig. Samtidig har det neppe vært kortere avstand mellom begeistret gispning og likegyldig gjesping i markedet for varer, tjenester og opplevelser enn i vår tid. Mens forbrukerne forventer stadig bedre kundeopplevelser fra både kommersielle aktører og fra samfunnets offentlige tjenesteytere, strever de våkne virksomhetene med å bli mer sømløse og dynamiske, mer kreative, inkluderende og involverende og mer orientert rundt viktige verdispørsmål i kundenes liv. Slik blir jakten på den optimale kundeopplevelsen også en ny og viktig driver i samfunnsutviklingen.

Opplevelsesøkonomien reiser spørsmål om identitet, mening og hva som betyr noe for det enkelte menneske over tid. Den bygger på tanken om varige verdier, om fortellinger som skal leve lenge etter en leveranse og ikke minst om den personlige endringen et menneske kan oppnå gjennom en meningsfull opplevelse. Å legge til rette for optimale kundeopplevelser, får dermed konsekvenser på alle nivåer i en virksomhet.

Opplevelsesbasert verdiskaping diskuterer hvordan og hvorfor kundeopplevelsen er i ferd med å bli samfunnets viktigste konkurransefaktor og hvordan ulike virksomheter kan finne sin plass i det nye konkurransebildet. Boka har et tydelig blikk på opplevelsesnæringen, men ser også til en rekke andre bransjer underveis.

Tilgjengelig her:

<https://www.cappelendamm.no/opplevelsesbasert-verdiskaping-ann-jorid-pedersen-9788202437923>