

Ny generation – nya lojalitetsmönster

Customer Loyalty Conference
12 november 2025

Anders Parment, Ph. D.

Stockholm Business School
anders@andersparment.com
linkedin.com/in/andersparment/

80-talister kräsna och krävande

INDIVIDUALISTERNA TAR ÖVER. Stora förändringar är att vänta i samhället när 40-talisterna går i pension och 80-talisterna etablerar sig. De har vuxit upp med andra värderingar och beteenden. De ser arbetet i första hand som självförverkligande, lojalitet ifrågasätts och individualismen växer, skriver ekonomie doktor Anders Parment, som specialiserat ämnet.

Publicerad 2008-01-28

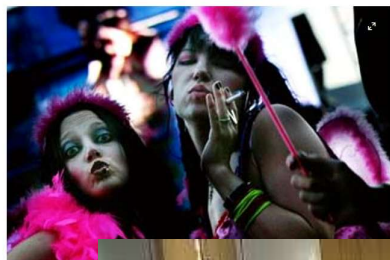


Foto: KARL MELANDER

serviceavtal.

4. TÄNK HELHET

Var smart! Hälften bilhallen, kan ni till bilköpet. Kanske m Investment) med

5. JOBBA MED E

Här ska man tänka matprovning, ta di det handlar om är återförsäljaren är v

6. DELA KUNDLI

Dela kundlistor me saker ihop: kör pr Låt den som köper i 24 timmar (snack kreativ som helst!

IDAG! (OM DU VILL RE)



Generation Z med Anders Parment



DET ÄNGSLIGA SAMHÄLLET

Ängslighet och kortsiktighet - ett samhällshot

Kunder från skilda världar

Idag i skärgården grillar min familj, några vänner och ett bröttigt gäng dyker upp i slitna båtar. De är högljudda och skrattar glatt. Stora magar, tatueringar, öl och cigg. En kompis ansluter. Det blir ännu stimmigare. Barnas dricks och äts hejdlöst. Tändvätska sprutas direkt på grillen och stanken av brända "9,98 för tio hot dogs" sprids. Det är ohälsosamt. Glatt och varmt. En kompis och blir lite avis på den outtömliga glädjen. Vi inser att vi är i Haninge, trettio personer som låter som en fullsatt svenska fotbollssupportrar.

En storfräsarbåt med "Lidingö" i namnet till. Den vältränade pappan/fadern parkerar snyggt med fjärrstyrt ankare. Modern och det enda barnet tittar ner på Haninge-gängets huvudena medan de i andäktig tystnad grillar. En kompis säger: "Idag i skärgården grillar min familj, några vänner och ett bröttigt gäng dyker upp i slitna båtar. De är högljudda och skrattar glatt. Stora magar, tatueringar, öl och cigg. En kompis ansluter. Det blir ännu stimmigare. Barnas dricks och äts hejdlöst. Tändvätska sprutas direkt på grillen och stanken av brända "9,98 för tio hot dogs" sprids. Det är ohälsosamt. Glatt och varmt. En kompis och blir lite avis på den outtömliga glädjen. Vi inser att vi är i Haninge, trettio personer som låter som en fullsatt svenska fotbollssupportrar."

En kompis säger: "Idag i skärgården grillar min familj, några vänner och ett bröttigt gäng dyker upp i slitna båtar. De är högljudda och skrattar glatt. Stora magar, tatueringar, öl och cigg. En kompis ansluter. Det blir ännu stimmigare. Barnas dricks och äts hejdlöst. Tändvätska sprutas direkt på grillen och stanken av brända "9,98 för tio hot dogs" sprids. Det är ohälsosamt. Glatt och varmt. En kompis och blir lite avis på den outtömliga glädjen. Vi inser att vi är i Haninge, trettio personer som låter som en fullsatt svenska fotbollssupportrar."



MARKETING AND SUSTAINABILITY

Contradiction or the Path to Profitable Businesses and Sustainable Societies

PIA A. ALBINSSON | HUGO GUYADER
MIKAEL OTTOSSON | ANDERS PARMENT

WILEY

STARTA OCH DRIVA FÖRETAG

ALLT DU BEHÖVER VETA FÖR ATT

STARTA OCH DRIVA FÖRETAG

MIKAEL OTTOSSON | ANDERS PARMENT

Anders Parment

Die Generation Z

Die Hoffnungsträgergeneration in der neuen Arbeitswelt

Springer Gabler

Anders Parment

Die Generation Y

Mitarbeiter der Zukunft rekrutieren, integrieren, führen
2. Auflage

Springer Gabler

Attraktiva platser

bortom urbanisering och tillväxt

En studie av hållbar utveckling

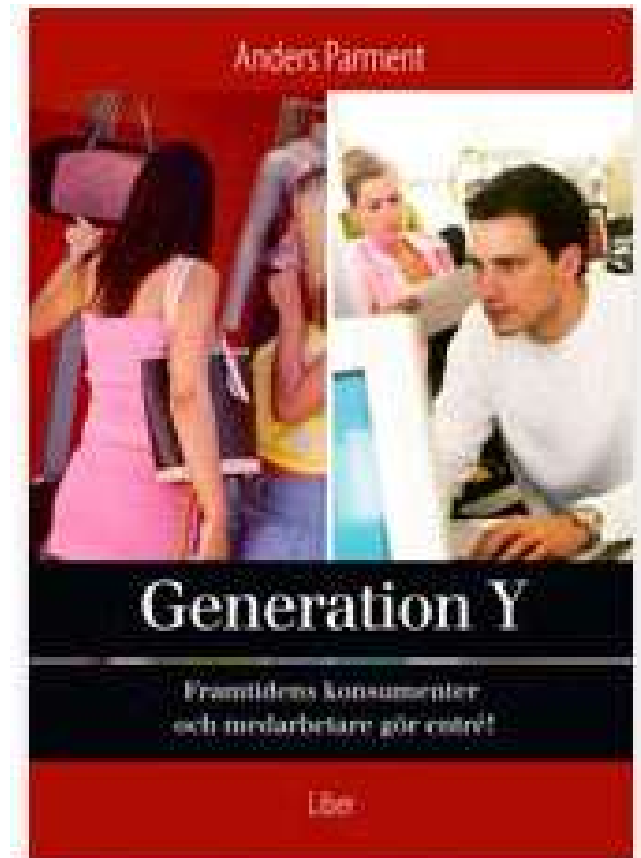
SARA BRORSTROM
ANDERS PARMENT

Springer Gabler

80-talister kräsna och krävande

INDIVIDUALISTERNA TAR ÖVER. Stora förändringar är att vänta i samhället när 40-talisterna går i pension och 80-talisterna etablerar sig. De har vuxit upp med andra värderingar och beteenden. De ser arbetet i första hand som självförverkligande, lojalitet ifrågasätts och individualismen växer, skriver ekonomie doktor Anders Parment, som specialstuderat ämnet.

Publicerad 2008-01-28





Liber AB
SE-113 98 Stockholm

Besöksadress:
Råsundavägen 18, Solna
Tel: vx +46 (0)8 690 90 00
www.liber.se

10 september 2013 LJ

Anders Parment
Allévägen 4
167 52 BROMMA

Vid genomgång av vår lagerstatistik har vi funnit att vårt lager av vissa titlar är så stort i förhållande till faktisk och förväntad försäljning att vi med hänsyn till lagerhyra och andra kostnader måste reducera det. Vi vill därför meddela att vi nu genomför en delmakulering av följande titel

Marknadsför till 55 plus

Vi kommer att makulera ca 1 600 exemplar. Återstående lager beräknas räcka mer än 5 år.

Har du frågor kring detta är du välkommen att kontakta Jenny Löfquist, jenny.lofquist@liber.se, 08-690 94 96 eller undertecknad.

Med vänlig hälsning
LIBER AB


Lena Johansson



ould the boss have all the answers?

- India 98%
- China 94%
- Brazil 73%
- Italy 69%
- Germany 67%
- Switzerland 66%
- UK 38%
- Netherlands 27%
- Norway 23%
- Denmark 11%
- Sweden 7%



► Hur ser det ut med lojaliteten i Sverige?



VATERSCHAFTSURLAUB JETZT!
LE CONGÉ PATERNITÉ MAINTENANT!
IL CONGEDO PATERNITÀ, SUBITO!





► Ökad välfärd, fler möjligheter,
minskad lojalitet



Rekordåren i Sverige under efterkrigstiden

▼ Innehåll

Sverige hade aldrig tidigare upplevt en sådan ekonomisk expansion och framtidstro som under rekordåren efter andra världskriget fram till oljekrisen 1973-1974. De flesta svenskar var övertygade om att Sverige var just det drömland som utländska massmedier skrev om, den svenska modellen.

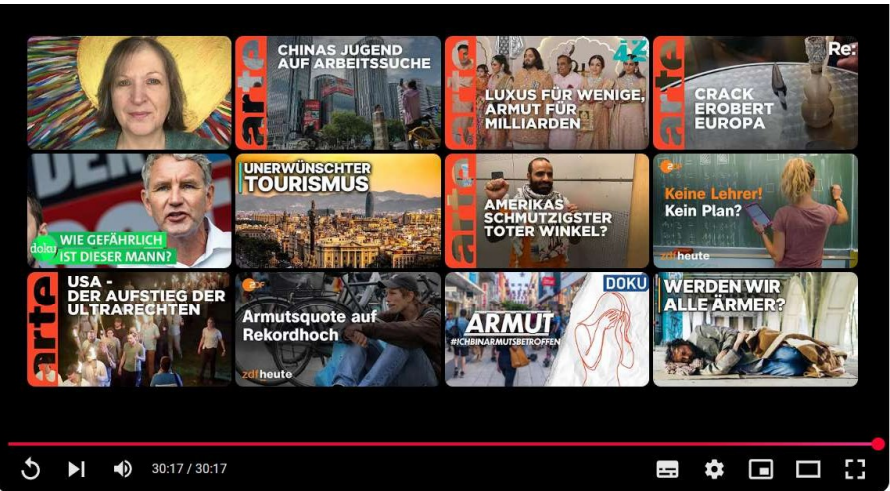


M Nya möjligheter för Sverige efter kriget

Freden kom i maj 1945 med jubelscener på Kungsgatan i Stockholm och jubel över hela världen. Men medan Europa låg i grus och aska och miljontals människor hade dödats eller lemlästats kunde svenskarna snabbt återgå till vardagen i ett land där ingenting förstörts. **Krigsårens samlingsregering** upplöstes, socialdemokraterna tog över och styrde utan avbrott i 22 år, ett västeuropeiskt rekord.

Det nygrundade FN, men då fronterna stelnade och det nya, **kalla kriget**, ställde sig Sverige utanför. Handelsblocken började bildas i Europa. Sverige **neutralitet**, för än så länge var själv bäste dräng...





Einmal arm, immer arm? | ARTE Re:

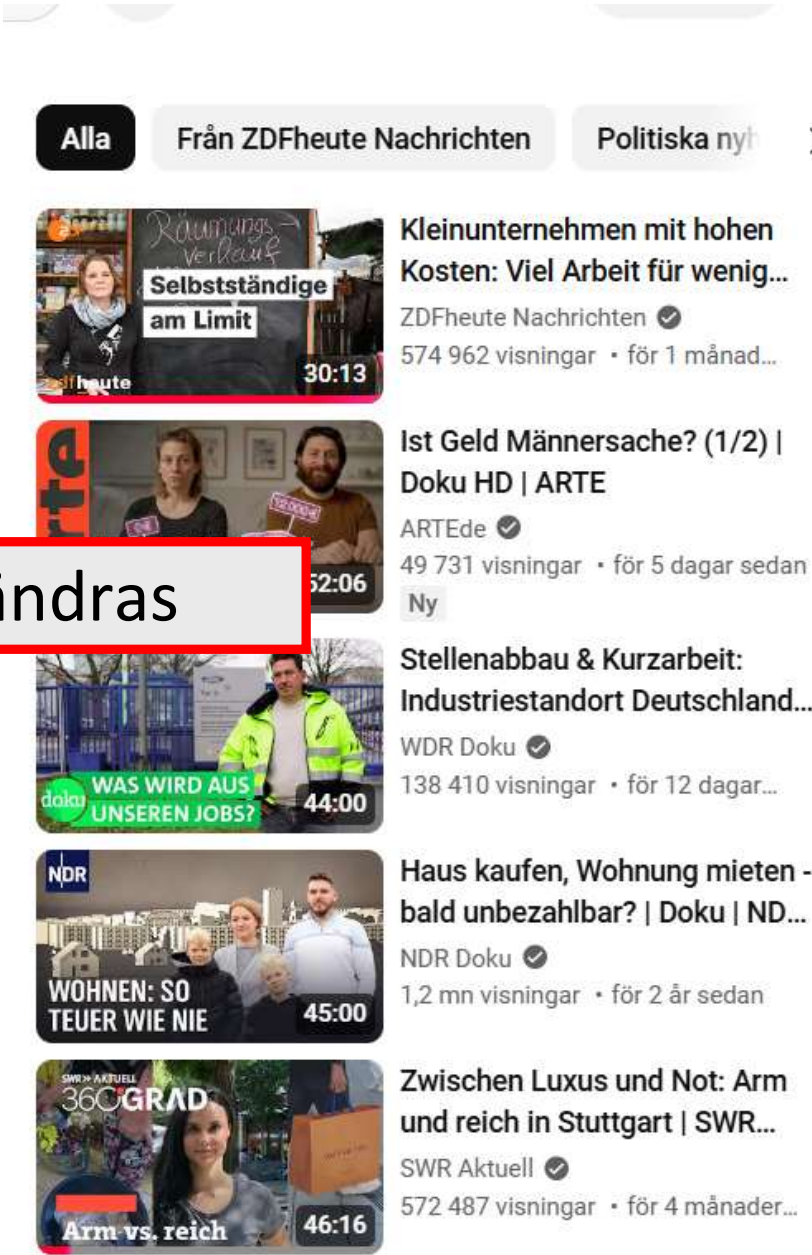
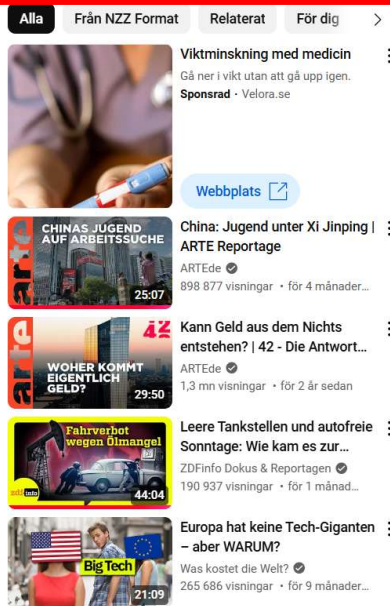
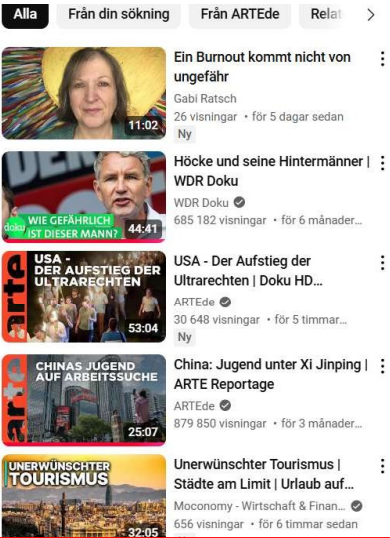
ARTEde 2.36 mn prenumeranter SE
YouTube Prenumererar Sök



Die Startup-Realität - zwischen Traum und Scheitern | Doku NZZ Format

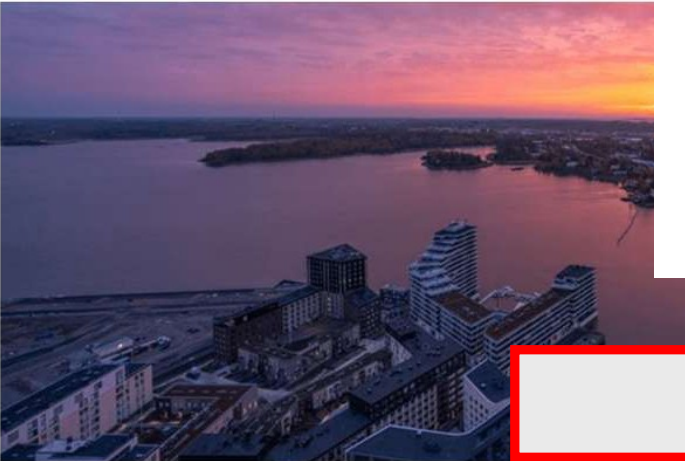
NZZ Format 73 700 prenumeranter Prenumerera 39 Dela Ladda ned

▶ Lojalitetsmönster förändras



What creates world leading corporate happiness in Finland?

Story by Alice Cumming March 21, 2023



For the sixth year in a row, Finland has been named the happiest country in the annual World Happiness Report published by the Sustainable Development Solutions Network, a global initiative of the United Nations.

The Finnish way of happiness is rooted in tremendous societal stability, with a high degree of equality and, among other things, political and civil freedom. It may sound far-fetched, but happiness, along with a skilled workforce and predictability, is also one of the factors that make Finland a prime location for doing business.

Figure 1: The European Innovation Scoreboard ranking 2022



Denmark is the world's best country in two areas

New report ranks Denmark the best country in the world to raise children and a woman in.

According to a recently published report by U. S. News & World Report Denmark is the 13th best country worldwide. Furthermore, the 2020 edition of the report "Best Countries" ranks Denmark as number one in two specific areas.



Norway is the World's Most Secure Progressive Country



► Lojalitet i rika länder



he research, thinks GDP isn't the best way to measure progress. Today, measures things like basic human

FUNDERS 27 SEP 2023

Sweden overtakes US as world's second most innovative economy

By Robin Bisson

Share f t in e

 Sweden #1 in Quality of Life #5 in Best Countries Overall The Kingdom of Sweden, flanked by Norway to the west and the Baltic Sea to the east, expands across much of the... READ MORE >	GDP \$627 billion GDP PER CAPITA, PPP \$59,324 POPULATION 10.4 million
 Denmark #2 in Quality of Life #10 in Best Countries Overall The Kingdom of Denmark emerged in the 10th century and... READ MORE >	GDP \$397 billion GDP PER CAPITA, PPP \$64,651 POPULATION 5.86 million
 Canada #3 in Quality of Life #3 in Best Countries Overall Canada takes up about two-fifths of the North American continent, making it the second-largest country in... READ MORE >	GDP \$1.99 trillion GDP PER CAPITA, PPP \$52,085 POPULATION 38.2 million
 Switzerland #4 in Quality of Life #1 in Best Countries Overall Switzerland, officially called the Swiss Confederation, is a small country in Central Europe made up of 16,000 sq... READ MORE >	GDP \$813 billion GDP PER CAPITA, PPP \$77,324 POPULATION 8.70 million
 Norway #5 in Quality of Life #13 in Best Countries Overall The Kingdom of Norway is the westernmost country in the Scandinavian peninsula, made up mostly of moun... READ MORE >	GDP \$482 billion GDP PER CAPITA, PPP \$79,201 POPULATION 5.41 million
 Finland #6 in Quality of Life #15 in Best Countries Overall Geography defines the history and culture of Nordic Finland, one of the most northern-reaching countries in the world... READ MORE >	GDP \$299 billion GDP PER CAPITA, PPP \$55,007 POPULATION 5.54 million



► En stökig värld bidrar till minskad lojalitet?



Finding effective and acceptable approaches to managing international collaborations in a geopolitically turbulent world



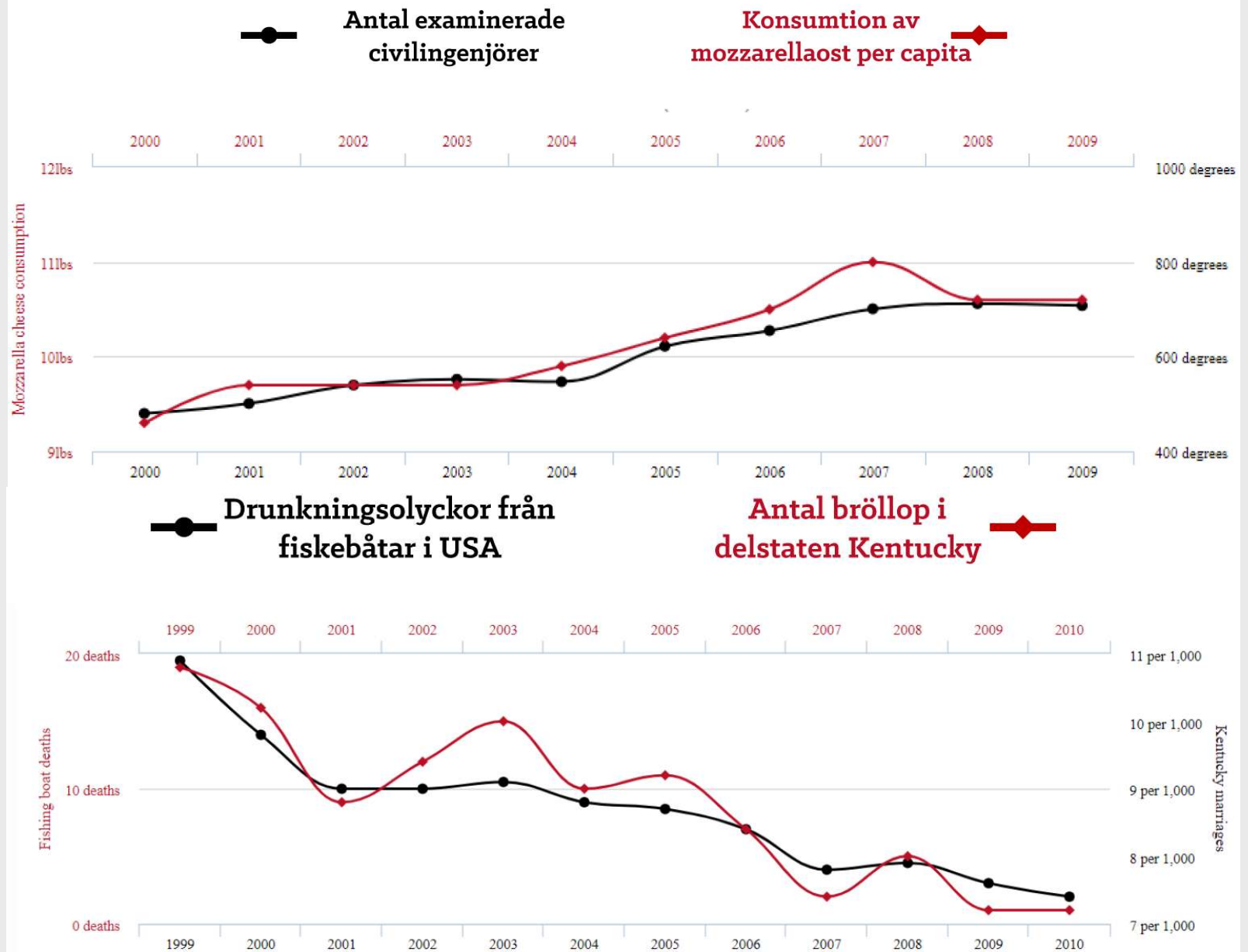
► Fakta och uppföljning är superviktigt



INVESTMENT RESILIENCE IN A
GEOPOLITICALLY TURBULENT
WORLD



► Korrelation vs. kausalitet



Digitalisering och AI

Rekommendations-
grad

Auktioner och
omvända auktioner

Beteendemässig
lojalitet

Tredjepartssajter

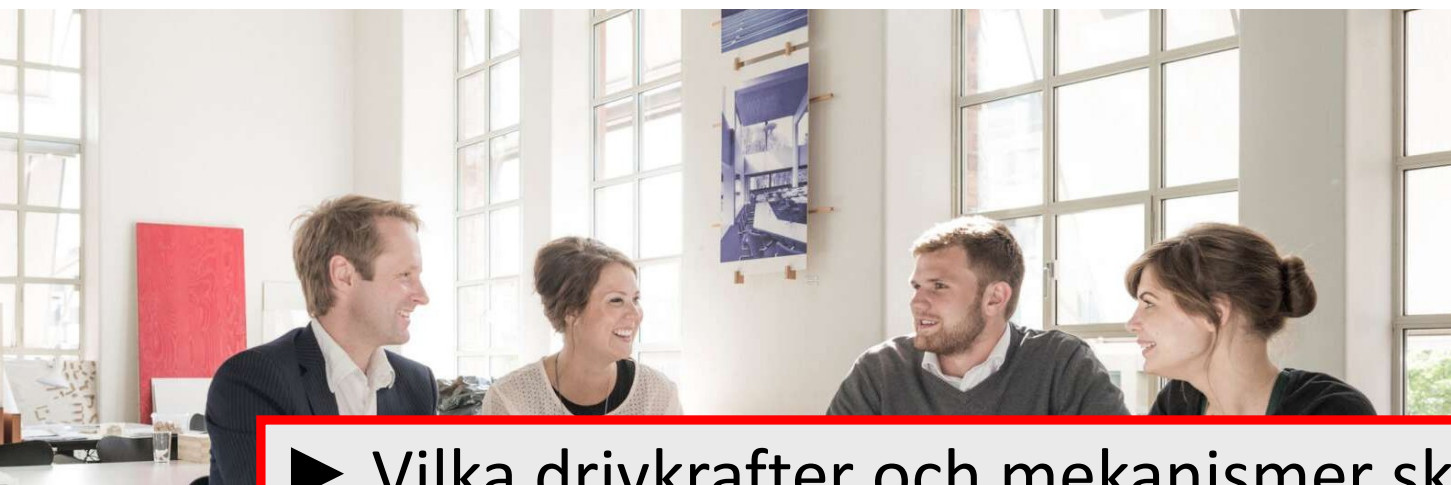
Kundlojalitets-
program

Nya mellanhänder

Ny generation – nya
köpbeteenden

Förändrade
köpkriterier





Per Bolund
@bolund

Idag har min cykel stått i 14 timmar utanför Centralen med nycklarna i låset - utan att bli stulen. Jag älskar er Stockholmare! #sthimkärlek

► Vilka drivkrafter och mekanismer skapar lojalitet?



Tommy Bengtsson
Svar till @LefteMorgana

Marknaden för trehjulingar är tydligen inte så het i Stockholm.

HELLO



FROM THE OTHER SIDE



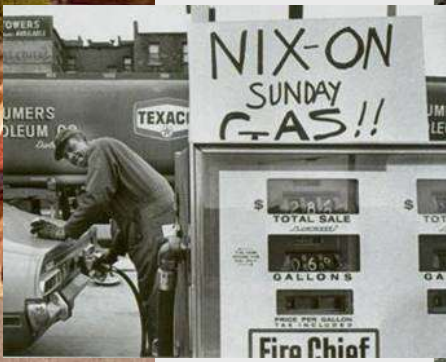
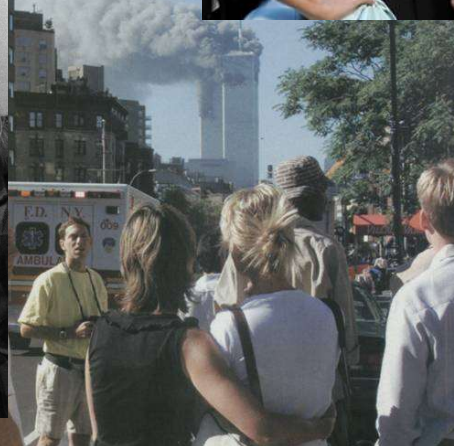
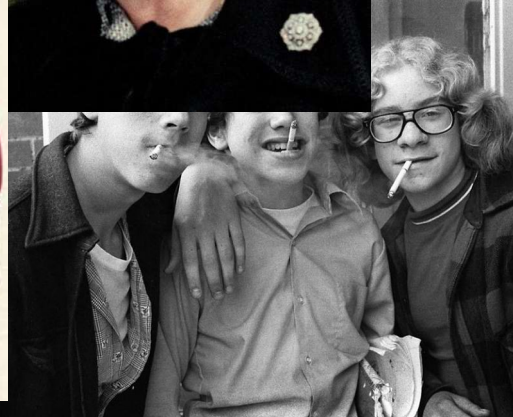


► Förstå nya generationer hjälper oss förstå samhällsutvecklingen





Da weiß man,
was man hat.



- Många valmöjligheter
- Ständig kommunikation
- Annan syn på auktoriteter
- Världen närmare och mer transparent
- Passion istället för plikt
- Integritetssyn
- Mer emotionella och öppna
- Val spelar stor roll
- Annan syn på lojalitet *och* lojalitetsbegreppet



Viktigare med tiden

- Vara med familjen
- Hälsa
- Mode/Kläder
- Ekonomisk trygghet
- Prestera i skolan
- Äga sin bostad

Mindre viktigt

- Festa
- Uppfattas som tolerant (?)
- Studera utomlands
- Miljöfrågor (?)

DEBATTE

Generation Z – träge, unmotiviert und f einfach ist das nicht!

24. Oktober 2023, 0!

NOUVELLES

Die Babyboo
unmotiviert.
und mit 40 ir
weiß ist, wie
eine Persona

UNE NOUVELLE ÉTUDE DÉVOILE QUE LA GÉNÉRATION Z S'ABSENTE 2X PLUS DU TRAVAIL POUR ALLER À DES CONCERTS QUE LES MILLÉNAUX

par Erik Bolduc

von Katrin Tomins

► Mer sjuka eller bara mer sjukskrivna?

La generación Z llega tarde a menudo, pierde tiempo en hacer sus tareas y falta trabajo por salud mental: lo dicen los estudios

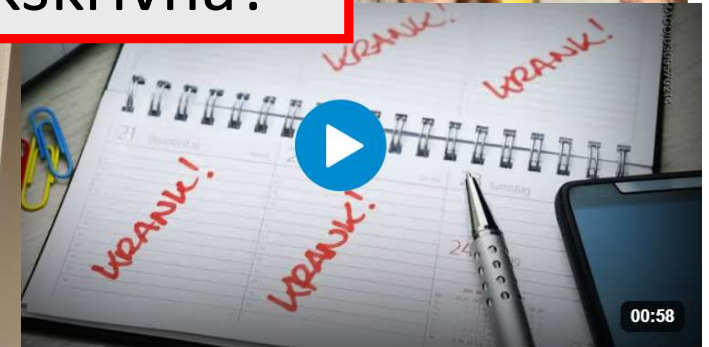
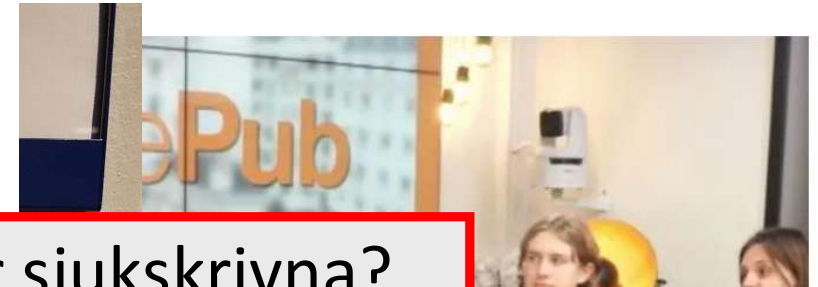
Diversos estudios han demostrado que la juventud tiene tendencia a incumplir los plazos de sus tareas por diferentes motivos. Un experto dice que es natural: están aprendiendo

19 comentarios



Santé mentale et écrans, la poule et l'oeuf de la Gen Z

Désormais placée au même niveau que la santé tout court, la santé mentale est un sujet ultra conscientisé par la Gen Z. Et notamment via les réseaux sociaux, pourtant eux-mêmes acteurs
École de Communication Sup de Pub se sont penchés sur la

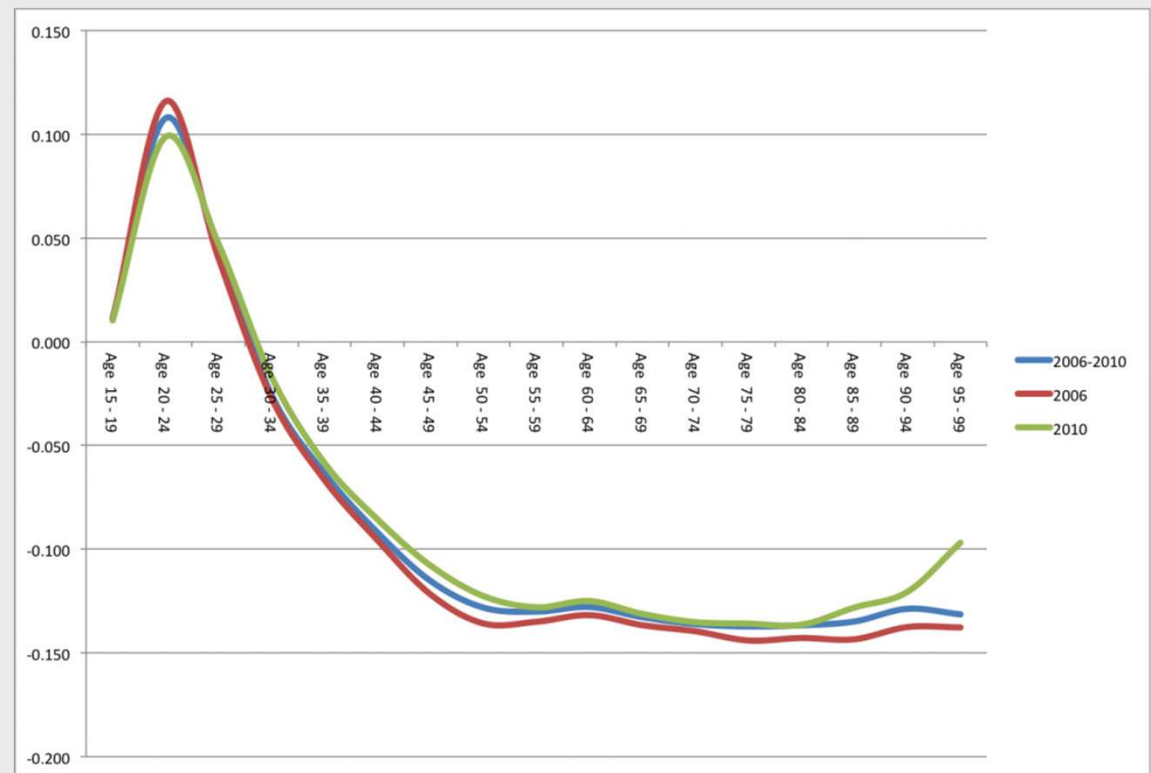


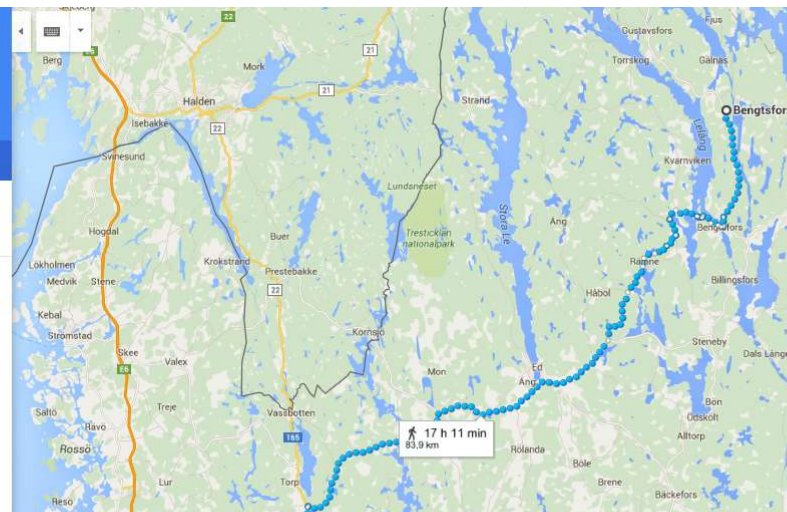
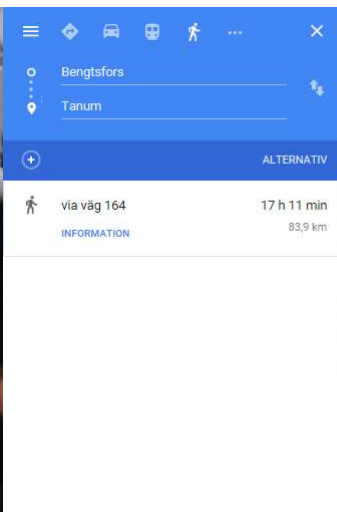
Elles zeigen: Arbeitnehmer der Generation Z melden sich öfter krank als ältere Kollegen. Experten zufolge hat das aber nichts mit Faulheit zu

... – Maria Heim ist fassungslos. So fassungslos, dass sie zum Handy greift und ein Video für die Social-Media-Plattform TikTok aufnimmt. „Können wir mal bitte kurz darüber reden, in was für einer verknackten Welt wir eigentlich leben?“, fragt die 20-Jährige.

► Generationstillhörighet är en av många dimensioner

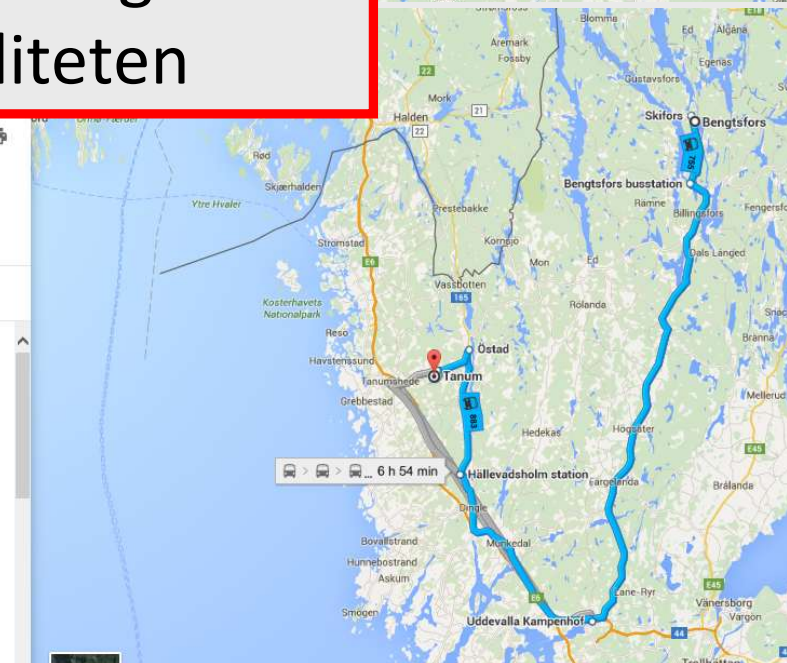
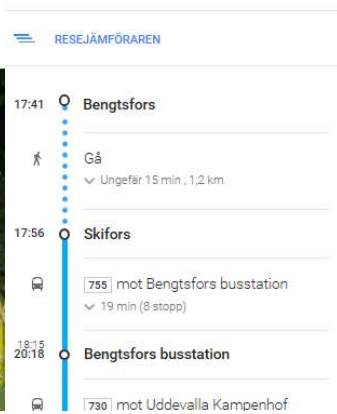
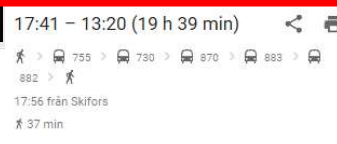
- Många andra faktorer påverkar
- Systematisk analys klargör samband
- 16 till 24 år: coming-of-age – syn på samhälle, lojalitet och yrkesidentitet grundläggs





► Digitalisering, individualisering och urbanisering minskar lojaliteten

Escape to the country: how Covid is driving an exodus from Britain's cities





Say cheese...:-)



► "Allt som kan digitaliseras kommer att digitaliseras"



FILTRERA



RENSAR UT 100 SAKER
189 875 visningar • för 16 timmar sedan

therese lindgren

I videon förekommer reklam för Nextory ✨ Nextory har just nu ett fint erbjudande som ger alla nya medlemmar testa ...

Ny



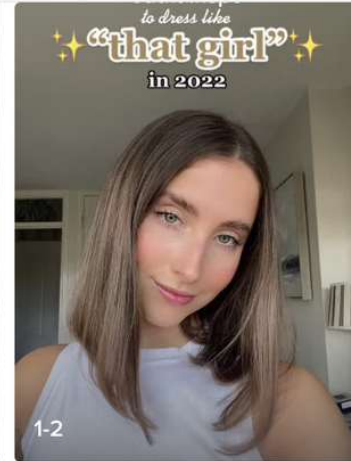
RENSAR UT 100 SAKER
576 325 visningar • för 1 år sedan

therese lindgren

I dagens video rensar jag alltså ut 100 saker från min lägenhet och HERREGUD vad nice det är. Inspirationen till jag ...

► Gräsrotsrevolutionen förändrar synen på lojalitet

BEAUTY TRENDS
TO EXPECT IN
2024, ACCORDING
TO TIKTOK



2022 fashion trends

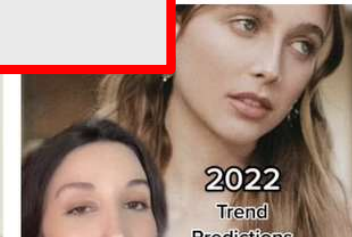
Some of the trends I am wearing

oninspo...

▷ 74.9K

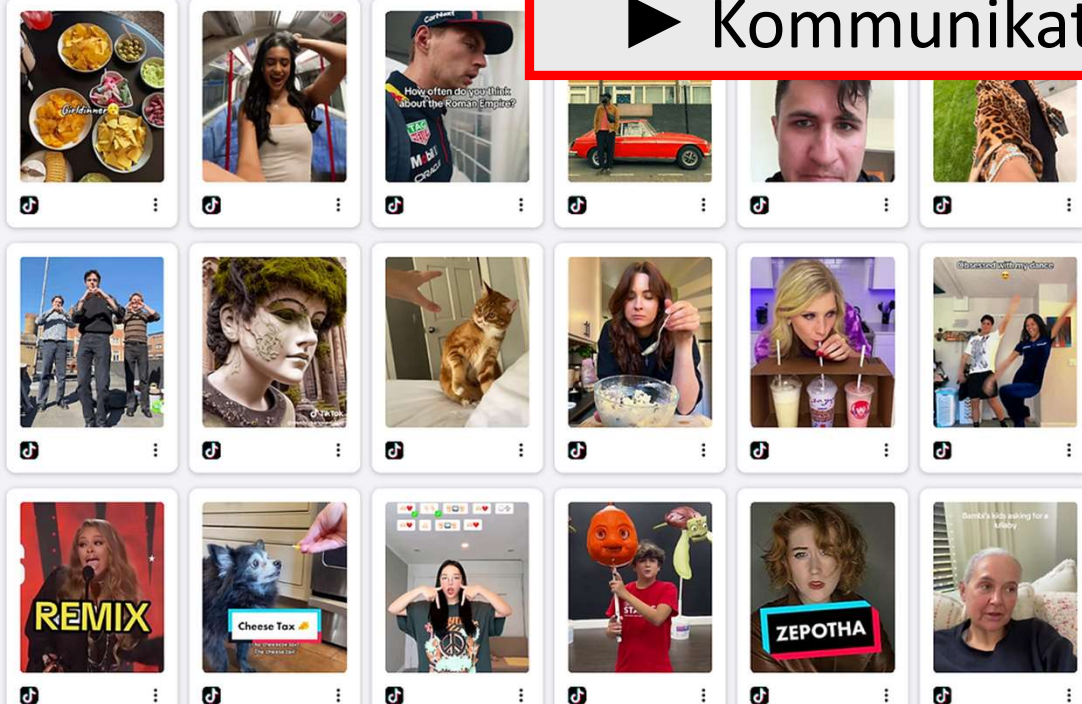
ig, niamhlynchx ✨ #thatgirl
#fashion #winteroutfits...

▷ 499.7K





► Kommunikation 1935 vs. 2025



► Digitalisering
och förändrade
beteenden
utmanar
relations-
byggande
– och synen på
arbete?



RELATIONSHIPS
not just transactions

Här är 77 jobb som snart kommer försvinna i Sverige – och aldrig återvända

2,5 miljoner jobb i Sverige kommer påverkas av robotiseringen - men vilka yrken är det som ligger i riskzonen?

"Sverige är ännu mer känsligt för datorisering än USA. 53 procent av dagens anställda beräknas kunna ersättas av digital teknik under de kommande två decennierna, mot 47 procent i USA."



1. Fotomodeller **98%** (79)
2. Bokförings- och redovisningsassistenter **97%** (48 875)
3. Maskinoperatörer, trävaruindustri **97%** (10 184)
4. Biblioteksassistenter m.fl. **96,60%** (3 305)
5. Kassapersonal m.fl. **95,30%** (21 425)
6. Medhjälpare inom jordbruk, trädgård, skogsbruk och fiske **95%** (3 137)
7. Maskinoperatörer och montörer **94,80%** (28 583)
8. Försäljare, detaljhandel; demonstratörer **94,40%** (Ingen uppgift)
9. Torg- och marknadsförsäljare **94%** (230)
10. Kontorspersonal **94%** (81 244)
11. Renhållnings- och återvinningsarbetare **93%** (8 898)
12. Kontorssekreterare och dataregistrerare **92,20%** (27 054)
13. Montörer **91,40%** (Ingen uppgift)
14. Maskinförare **90,20%** (31 882)
15. Maskinoperatörer, gummi- och plastindustri **89,80%** (9 871)
16. Lokförare m.fl. **89,60%** (4 895)
17. Redovisningsekonomer, administrativa assistenter m.fl. **89,30%**



101 endangered jobs by 2030

(2014 forecast by Thomas Frey, futurist researcher)

- | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| 1. Taxi Driver | 21. Spraying services | 41. Carpenters | 61. Counselors/psychologists | 81. Miners |
| 2. Limo driver | 22. Shepherds | 42. Concrete workers | 62. Financial planners/advisors | 82. Oil well drillers, roughnecks, |
| 3. Bus drivers | 23. Wranglers/herders | 43. Home remodeling | 63. Accountants | 83. Geologists |
| 4. Rental car personnel | 24. Varmint exterminators | 44. City planners | 64. Tax advisors | 84. Meter readers |
| 5. Truck drivers | 25. Land and field surveyors | 45. Homeowner insurance agents | 65. Auditors | 85. Gas/propane delivery |
| 6. Mail carriers | 26. Environmental engineers | 46. Real estate agents | 66. Bookkeepers | 86. Retail clerks |
| 7. Traffic cops | 27. Geologists | 47. News reporters | 67. Lawyers | 87. Checkout clerks |
| 8. Meter maids | 28. Emergency response teams | 48. Sports reporters | 68. Compliance officers/workers | 88. Stockers |
| 9. Traffic court judges | 29. Search and rescue teams | 49. Wall street reporters | 69. Bill collectors | 89. Inventory controllers |
| 10. Traffic court lawyers | 30. Firefighters | 50. Journalists | 70. Meeting/event planners | 90. Sign spinners |
| 11. Traffic court DAs | 31. Mobile news trucks | 51. Authors | 71. Cost estimators | 91. Surgeons |
| 12. Traffic court support staff | 32. Construction site monitors | 52. Military planners | 72. Fitness coaches | 92. Home healthcare |
| 13. Parking lot attendants | 33. Building inspectors | 53. Cryptographers | 73. Logisticians | 93. Pharmacists |
| 14. Valet attendants | 34. Security guards | 54. Dietitians | 74. Interpreters/translators | 94. Veterinarians |
| 15. Car wash workers | 35. Parole officers | 55. Nutritionists | 75. Customer service reps | 95. Painters |
| 16. Courier service | 36. Plastic press operators | 56. Doctors | 76. Teachers | 96. Janitors |
| 17. Food delivery | 37. Machinists | 57. Sonographers | 77. Energy planners | 97. Landscapers |
| 18. Pizza delivery | 38. Shipping & receiving | 58. Phlebotomists | 78. Environmental designers | 98. Pool cleaners |
| 19. Postal delivery | 39. Union representatives | 59. Radiologists | 79. Energy auditors | 99. Grounds keepers |
| 20. Crop monitors/consultants | 40. Warehouse workers | 60. Psychotherapists | 80. Power plant operators | 100. Exterminators |
| | | | | 101. Lumberjacks |



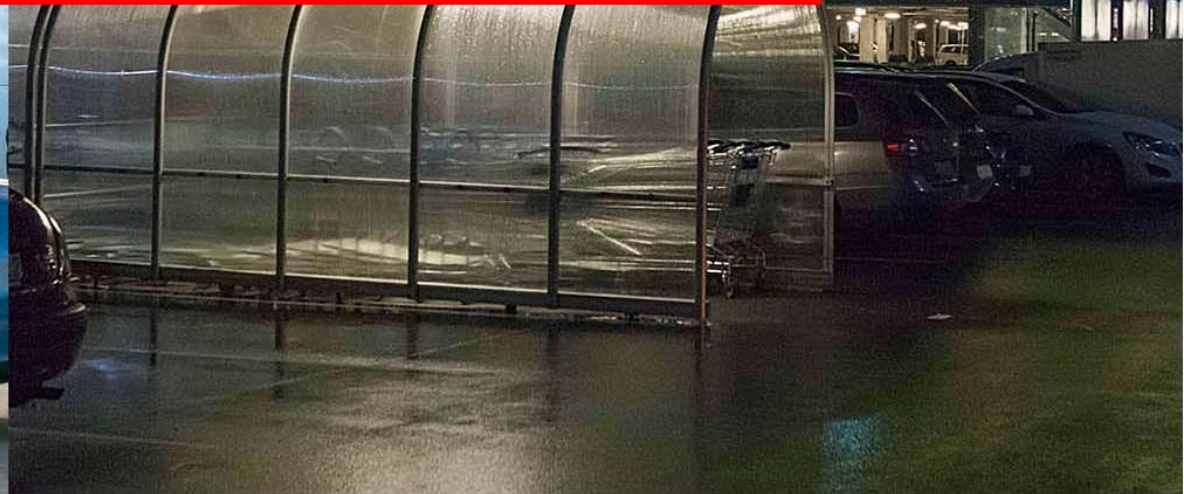
► Vad händer med senioritetsprincipen?





Google

► Alla dessa (generella och professions-baserade) undersökningar gör arbetsmarknaden mer lik konsumentmarknaden



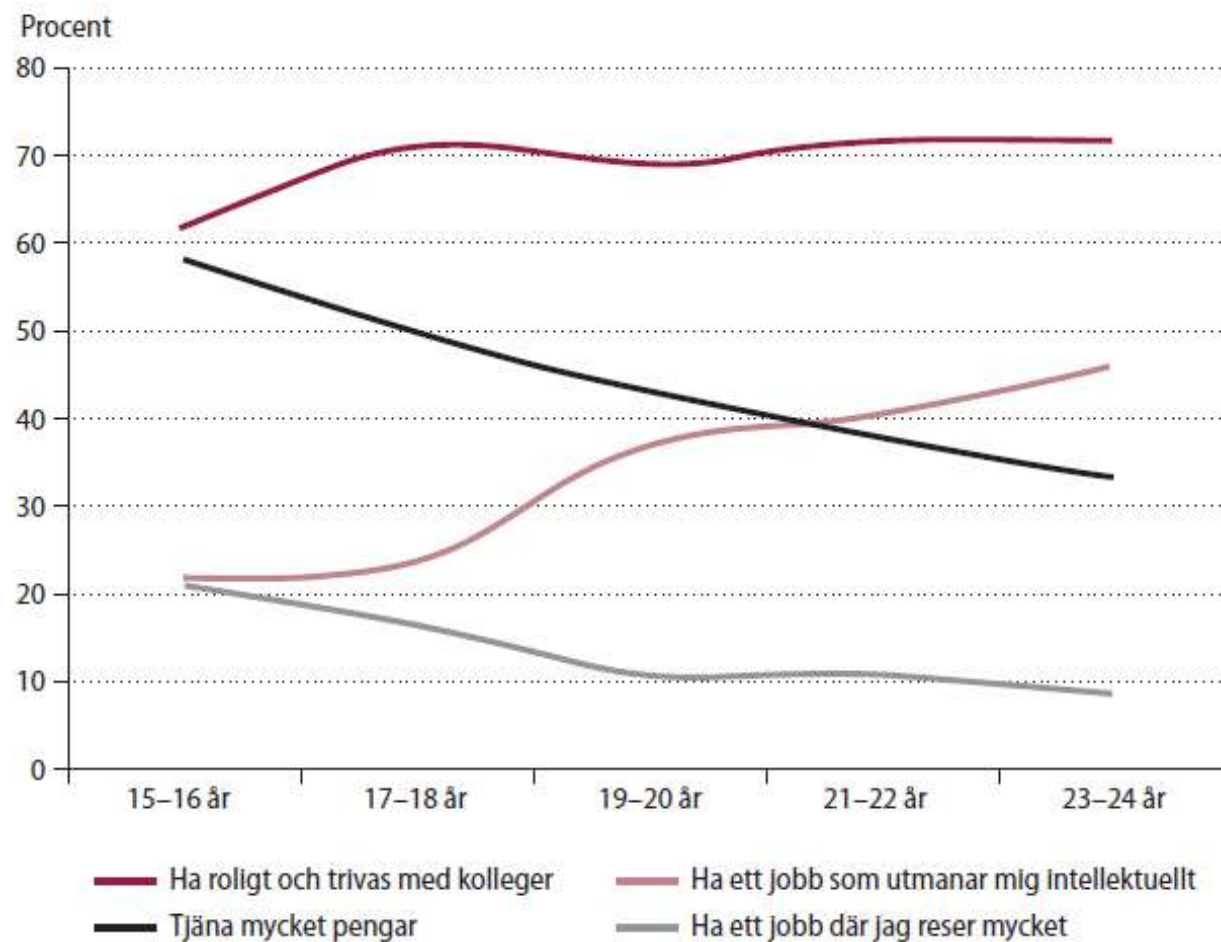
► Gen Z:s
förväntningar på
arbetsgivare
speglar samhället
och samtiden

Avgörande på den framtida arbetsplatsen:



Fråga 1: Vad av följande känns avgörande i ditt framtida arbete/på din framtida arbetsplats?

Fråga 2: Var vänlig ta ställning till följande påståenden "De som går yrkesprogram har färre valmöjligheter efter gymnasiet" och "Det är lättare att få jobb efter gymnasiet om man gått ett yrkesprogram"



Figur 5.1 Vad som är viktigast att uppnå i det framtida arbetslivet i olika åldrar.

► Matilda



► Nice exit – ändrad syn på lojalitet



► Sociala
nätverk och
kreativa kolleger
– bra för
prestationer och
hälsa, men
annan syn på
lojalitet

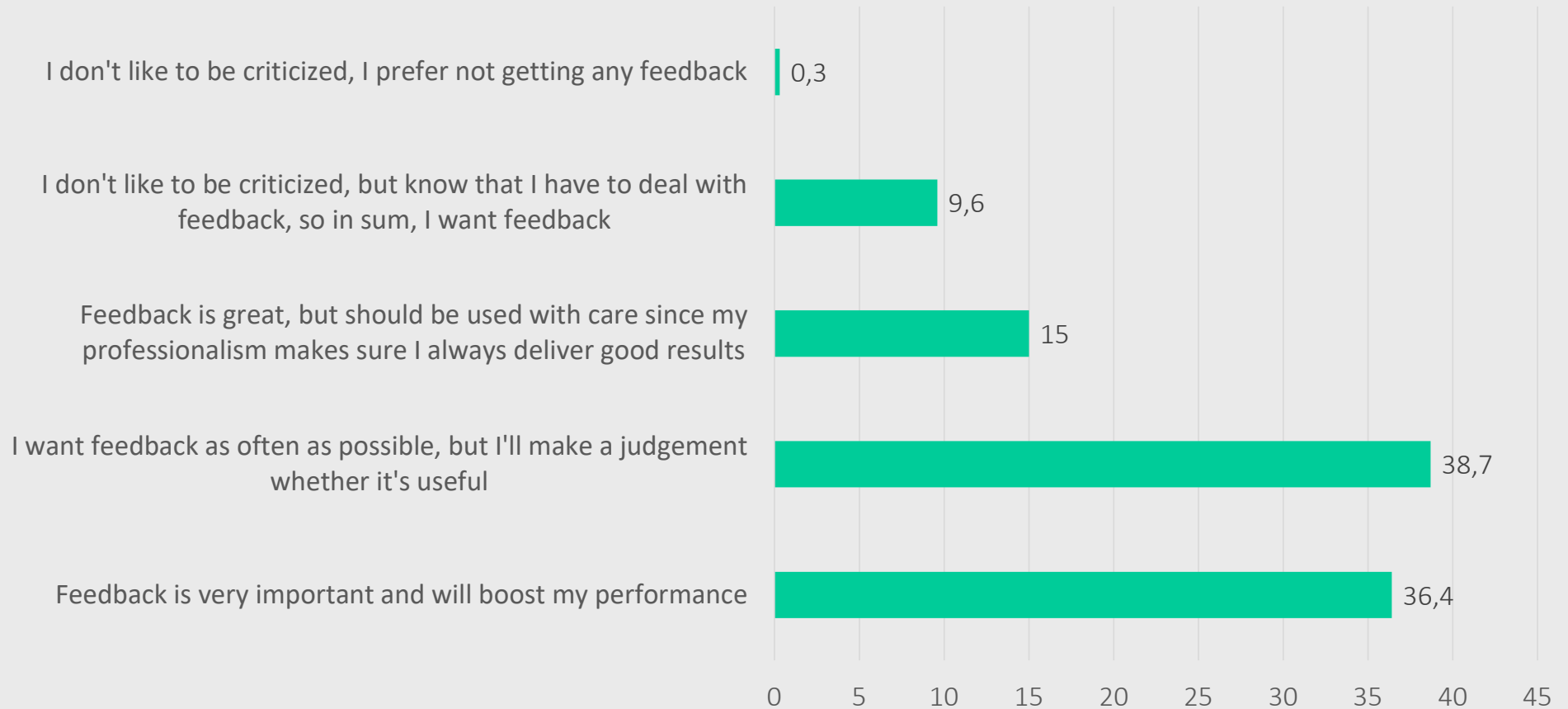




► Högpresterande individer mer medvetna och mindre lojala



Gen Z förväntar sig riklig feedback



Ihre Communitys

Gruppen

The Institute of Place Man...

Mötesplats HR

Automotive World | Grasp...

Mehr anzeigen

Mehr entdecken

Kära vänner och övriga som jag har förmånen att få följa här på Linked in. Det blev klart igår att jag slutar på Dagen. Söker nu nya utmaningar!!! Har du något som du tror skulle kunna passa mig? Hör av dig is! Eller tagga någon som behöver mig! Jag finns tillgänglig för möten och intervjuer under nästa vecka. För er som inte känner mig så väl här kommer en kort presentation.🙏

Übersetzung anzeigen



Gesponsert

Vacancies Uni o
Digital professional
great salary and be
Mehr erfahren

Online MBA in 1
British MBA in Educ
you want to know r
Mehr erfahren

Analytics: more
Size is not a limitati
needs require anal
Mehr erfahren

Über LinkedIn Hilfe
Impressum Werbung
Holen Sie sich die Link
LinkedIn LinkedIn Corp

- Minskad lojalitet, digitalisering och ökad transparens stressar företag





► Dragkamp mellan företag och kunder



► Kunder vi vill ha eller kunder vi kan få? –
standardisering hämmar utveckling



Beteende och mentalitet

- Lojalt beteende – observerbart
- Lojal mentalitet – inre tillstånd
- Fyra kombinationer:
 - Icke-lojalitet
 - Falsk lojalitet
 - Latent lojalitet
 - Sann lojalitet
- Koppla KPI:er till olika dimensioner

Lojal mentalitet	Stark	Latent lojalitet	Sann lojalitet
	Svag	Icke-lojalitet	Falsk lojalitet
		Svagt	Starkt
		Lojalt beteende	

Kundlojalitetens två huvuddimensioner.

Sikta på lojalitet i båda dimensionerna

- Återkommande, nöjda kunder och förtroende bygger både attityd- och beteendelojalitet – men mät separat
- Mentalitet svårare att mäta än beteende
- Switching costs påverkar lojalitetens styrka
- Customer Experience (CX) driver lojalitetsintentioner
- Beteendemässig lojalitet kan mätas på många sätt: Frekvens? Regelbundenhet? Volym? Djup? Share-of-wallet? Attityd? Preferens? Ansträngning? Intention?
- Köpengagemang

Hur bygger man lojalitet med Gen Z?

- Lojalitet – vilja återvända och kunna rekommendera?
- Effektivitet kräver standardisering – relevans kräver personalisering
- Relationer utan värde blir tomma, och transaktioner utan känsla blir utbytbara
- Lojalitet måste förtjänas, inte köpas
- Gen Z är lojala mot varumärken som står för något – autenticitet, hållbarhet och socialt ansvar
- Illojalt beteende kan löna sig
- Låg tröskel byta leverantör
- Högre förväntningar, mindre tolerans med fel: Jag är lojal tills något bättre dyker upp.
- Mikrotrender och snabba skiften
- Gen Z är upplevelse- och värderingslojala
- Positiv word-of-mouth ett tecken på äkta lojalitet

- Ökar lojalitet – men beror på status/erkännande, exklusivitet och bransch
- Regler måste vara tydliga
- Gen Z har pragmatisk syn på pris/nytta, är krävande och snabb att byta vid förtroendebrist
- I upplevelsebaserade branscher skapar program känslomässig lojalitet
- Digitala upplevelser, engagemang och varumärkesimage bygger förtroende, som i sin tur leder till lojalitet
- Gen Z är med i flera lojalitetsprogram samtidigt
- Gen Z är vaksamma på att lojalitetsprogram kan hämma konkurrens
- Partners – viktig co-branding som kan skapa stora intäkter
- Skapa värde = spamma inte
- ▶ Kan bidra till onödig konsumtion och kunder motvilliga handla utan erbjudanden

**Koppla
kortet**
samlar poäng
som en **stammis!**

DAGENS GÄTA:

**Vem är det som
samlar och samlar,
men ändå inte får
något tillbaka?**

Svar: En stammis.

Nu ska SAS hitta minst 9,5 miljarder gamla aktier blir då värdelösa

SAS inleder nu den kapitalrunda bolaget tidigare flaggat för som en del av sin räddningsplan, enligt ett pressmeddelande. Flygbolaget har tidigare uppgett att att siktar på att ta in minst 9,5 miljarder kronor. I dag kommer SAS att söka ett godkänn hos den amerikanska konkursdomstolen för att inleda processen.

"Genom detta förfarande kommer SAS att genomföra en konkurrensutsatt och bred kapitalanskaffningsprocess för att säkra de bästa tillgängliga villkoren", skriver bolaget.

Tanken är att potentiella investerare rekonstruerat SAS.

"Eftersom aktieägare har lägre prioritet kommer att finnas något eller inte kommer att finnas något eller att bolagets rekonstruktionsprocessen."

Airlines have a 'negative' worth without loyalty programs

According to a *Financial Times* analysis, loyalty programs are worth ~\$26B to – more than the airline's current market value of \$20B.

The same holds for America Airlines (\$24B vs \$6.6B) and United (\$20B vs \$1C

Without their loyalty program, tech writer *Byrne Hobart* notes, Delta's physical operation (planes, landing slots, brand) is worth less than zero – in this case, negative \$6B.

Since An Airline's Frequent Flyer Program Is Worth More Than Its Planes, Should They Just Stop Flying?

by Gary Leff on February 17, 2023

There's a meme circulating in financial twitter that airline frequent flyer programs are worth more than

► Relationer är extremt värdefulla
– i stort och smått

Frequent Flyer Programs Are The Most Lucrative Asset At Major U.S. Airlines

Several years ago Stifel analyst Joe DeNardi popularized the notion that frequent flyer programs were worth more than their underlying airlines, and therefore he argued that the programs should be spun off into separate companies in order to unlock their value.

The world certainly came to realize how much these programs were worth when United, Delta, and American borrowed between \$6.5 billion and \$10 billion apiece during the pandemic backed by the revenue streams of their loyalty programs.

Tjäna ännu fler poäng

Betala med ditt SAS EuroBonus American Expresskort eller SAS EuroBonus Mastercard så tjänar du poäng även på betaltransaktionen.

SAS

Per Anders Parment
EBD 87793766

\$15718 poäng
Uppdaterat 19.10.2023

NYA FÖRMÅNER FÖR DIG SOM DIAMANT MEDLEM



NY PROCESS FÖR OMBORDSTIGNING

Den prioriterade ombordstigningen har delats upp i två grupper. Du som Diamant-medlem kommer att ingå i den första gruppen.

LÄS MER



KOSTNADSFRI OMBOKNING PÅ AVRESEDA

Gäller oavsett biljettyp och på samtliga SAS flygningar.

LÄS MER



STÖRRE CHANS ATT FÅ DITT FAVORITSÄTE

När vi uppdaterar prissättningen av förbokade sittplatser för alla utom Diamant-medlemmar.

LÄS MER



KOSTNADSFRI MÖTESRUM PÅ RADISSON

Gäller på Arlanda och Gardemoen. 1 timme.

LÄS MER

ÖVRIGA NYHETER



YOU'RE A PART OF THE BEST

Resenärer från 192 länder har röstat fram EuroBonus till Best Elite Member Benefit på Frequent Traveler Awards. Tack för era röster! You're the best, too!



LIVE CHAT FÖR DIAMANT MEDLEMMAR

Nu kan du som Diamant-medlem chatta direkt med en dedikerad kundtjänst-medarbetare, direkt i appen.

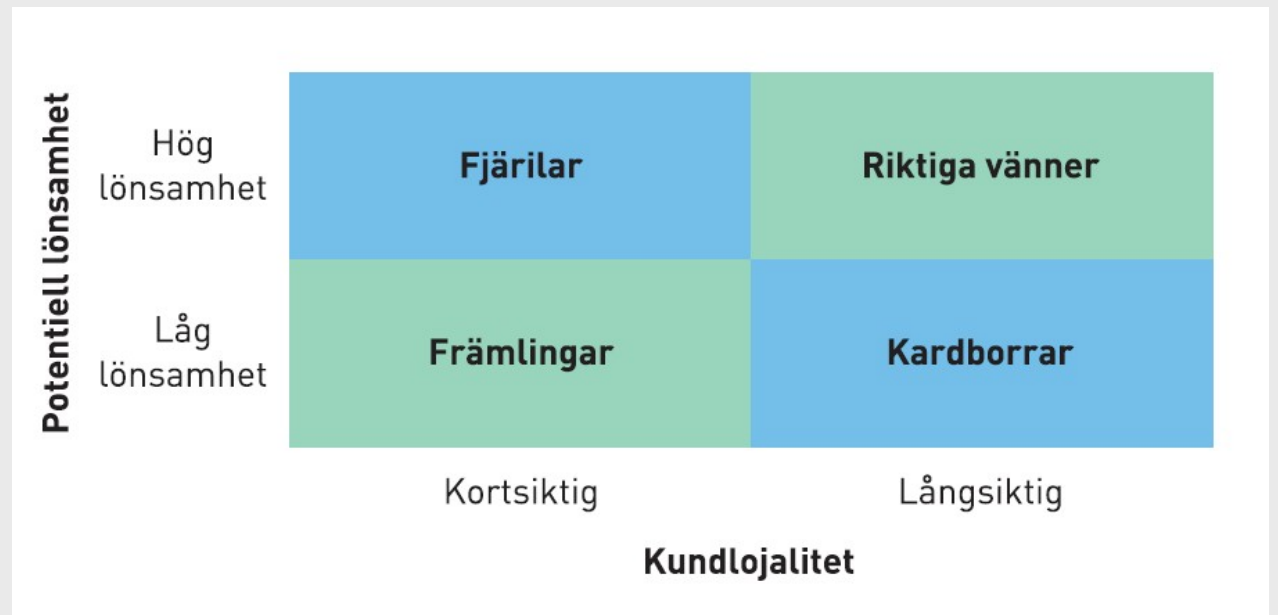
LADDA NER APPEN

SAS

HÄR TJÄNAR
DU EUROBONUS-
POÄNG

SAS EUROBONUS
Everyday

- Lojalitet är inte alltid synonymt med lönsamhet
- Lojalitetsprogram är kostsamma att driva
- För vilka produkter är det relevant?





► Lokala samarbeten

► Människor av kött och blod bakom verksamheten är attraktivt



"Från början tänker man inte att man ska bli kvar"

■ Vid 23 års ålder startade Hans Rosling cykelaffär i Abrahamsberg. 69 år senare driver sonen Jan stället vidare. Idag har tre generationer Rosling hunnit sälja cyklar i Västerorts äldsta butik. Berättat för: Ellinor Prawitz | foto: Ylva Bergman

Far & son Rosling
Jan, 58 och Gustav, 26
Bor: Abrahamsberg
Bör: Driver cykelaffären - olika familjeföretag - Roslinga cykel & sport som legat i samma lokal i Abrahamsberg sedan 1947 och startades av Jans pappa Hans Rosling.

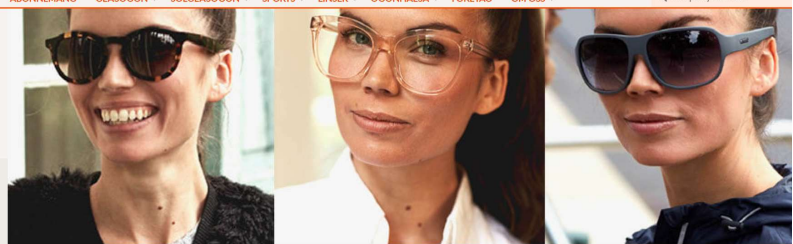
Gustav: "Man har ju hjälpt till mer eller mindre sen man var väldigt liten. Jag har intresse för cyklar men inte på samma nivå som pappa. Jag tycker det är roligare att stå här ute i butiken med folk, jag är inte där inne och troller med cyklarna lika mycket som han gör.
Det är att ge och ta att jobba med sin pappa. Det är inte alltid jättekul men ibland är det väldigt roligt också. Det är väl det ärligaste svaret jag kan ge.
Nått finger med i spelet ska man väl ha här i fortsättningen också. Men jag tror inte jag kommer bli som min far och ta över på samma sätt som han har gjort. Men det återstår väl att se, vi får låta det vara osagt."

SYNSAM

Hitta butik Kundservice Mina sidor Boka synundersökning Varukorg: Inga varor

ABONNEMANG GLASÖGON SOLGLASÖGON SPORTS LINSER ÖGONHÅLSA FÖRETAG OM OSS

Sök på synsam.se



ABONNEMANG PÅ GLASÖGON – VÄLJ DINA TRE PAR!

Abonnemang

Endast 299 kronor i månaden för upp till åtta tvättar.

- Ingår: 8 st. tvättar/mån
- Ingen bindningstid
- Borsttvätt med förtvätt, högtryck sida och tak, schampo, underspolning, fälgvätt, torkvax och tork.
- Tvätta dygnet runt på flera av våra stationer. Specifika öppettider hittar du i [vårt stationssök](#) och i appen.

Abonnemanget gäller för en bil.



Nyhet! Premium abonnemang

599 kr/mån för upp till åtta tvättar inkl. polering för extra glans.

- Ingår: 8 st. tvättar/mån
- Ingen bindningstid
- Borsttvätt med förtvätt, högtryck sida och tak, schampo, underspolning, fälgvätt, vaxpolering, torkvax och tork.
- Tvätta dygnet runt på flera av våra stationer. Specifika öppettider hittar du i [vårt stationssök](#) och i appen.

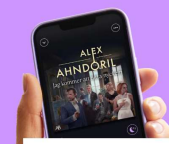
Abonnemanget gäller för en bil.



iböcker Kategorier Sök Presentkort Student Logga in Prova gratis

dböcker gratis

Öcker hos BookBeat. Under ar lyssning och läsning. Efter 9 kr/mån. Du kan avsluta din om helst.



Just nu får du 30% på alla presentkort! ❤️

Ge bort årets bästa present till dig själv eller en.

Create account Sign in

Serviceavtal till f
månadskostnad

Your eTextbooks, study videos, and more — all in one place

► Abonnemangsekonomi och nya köpbeteenden skapar nya nav

Priser Nyheter Snus Vitt snus Varumärken Mixpack Prenumerera

Prenumerera på snus!

SnusBolaget.se

på snus

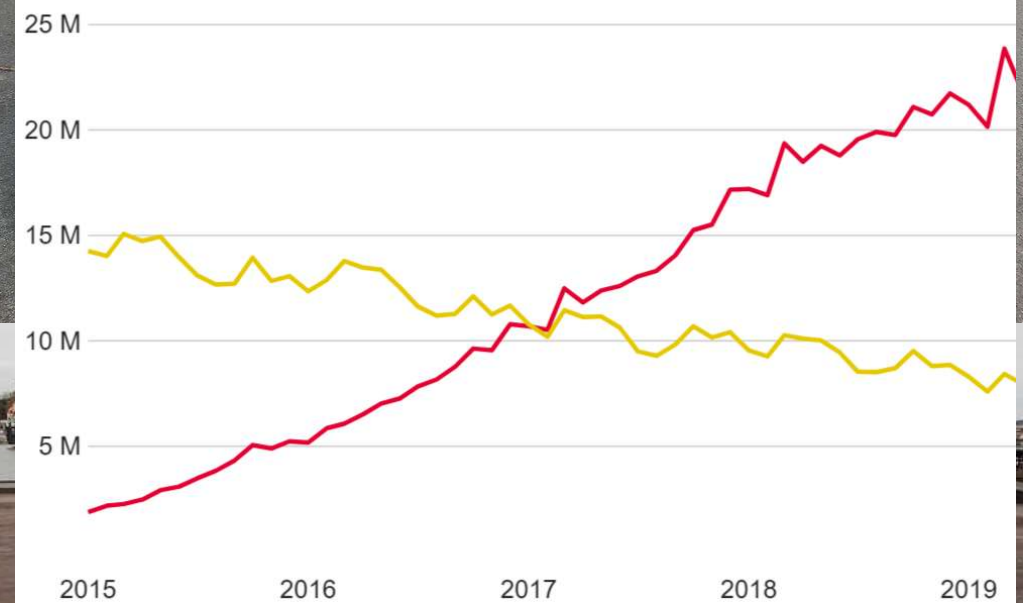
nligt din personliga konsumtion – helt utan fraktkostnader och bindningstid! Det enda du ycket och hur ofta du vill få ditt snus levererat.

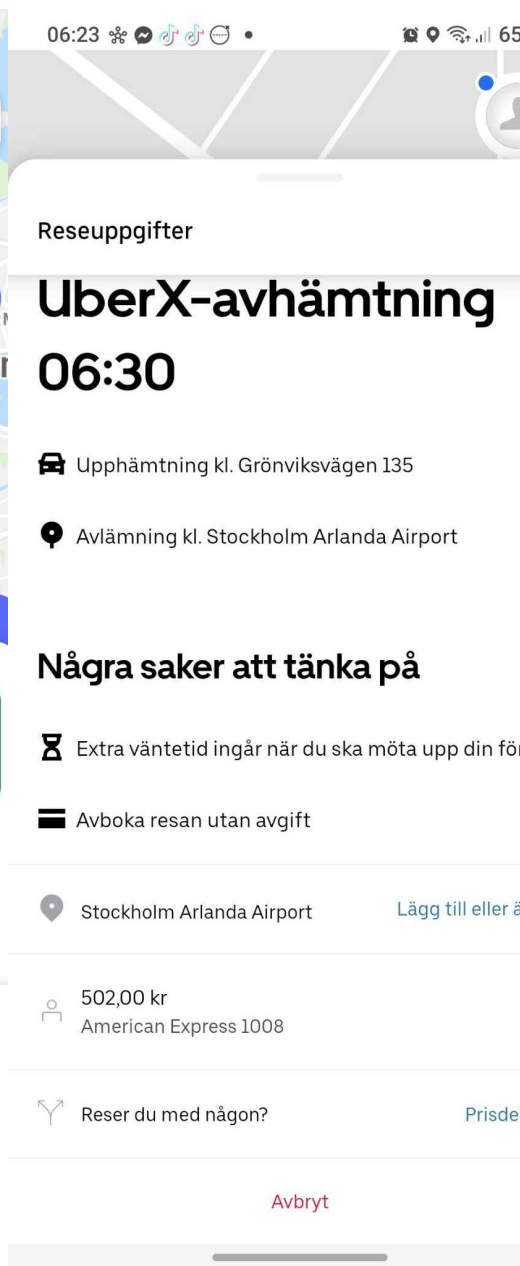
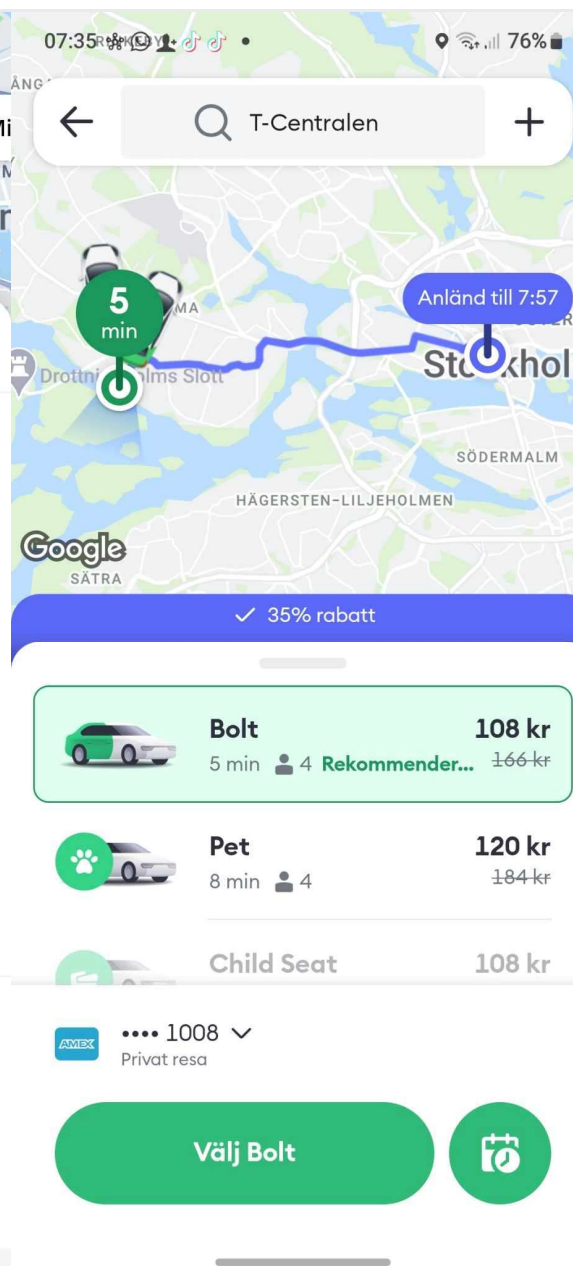
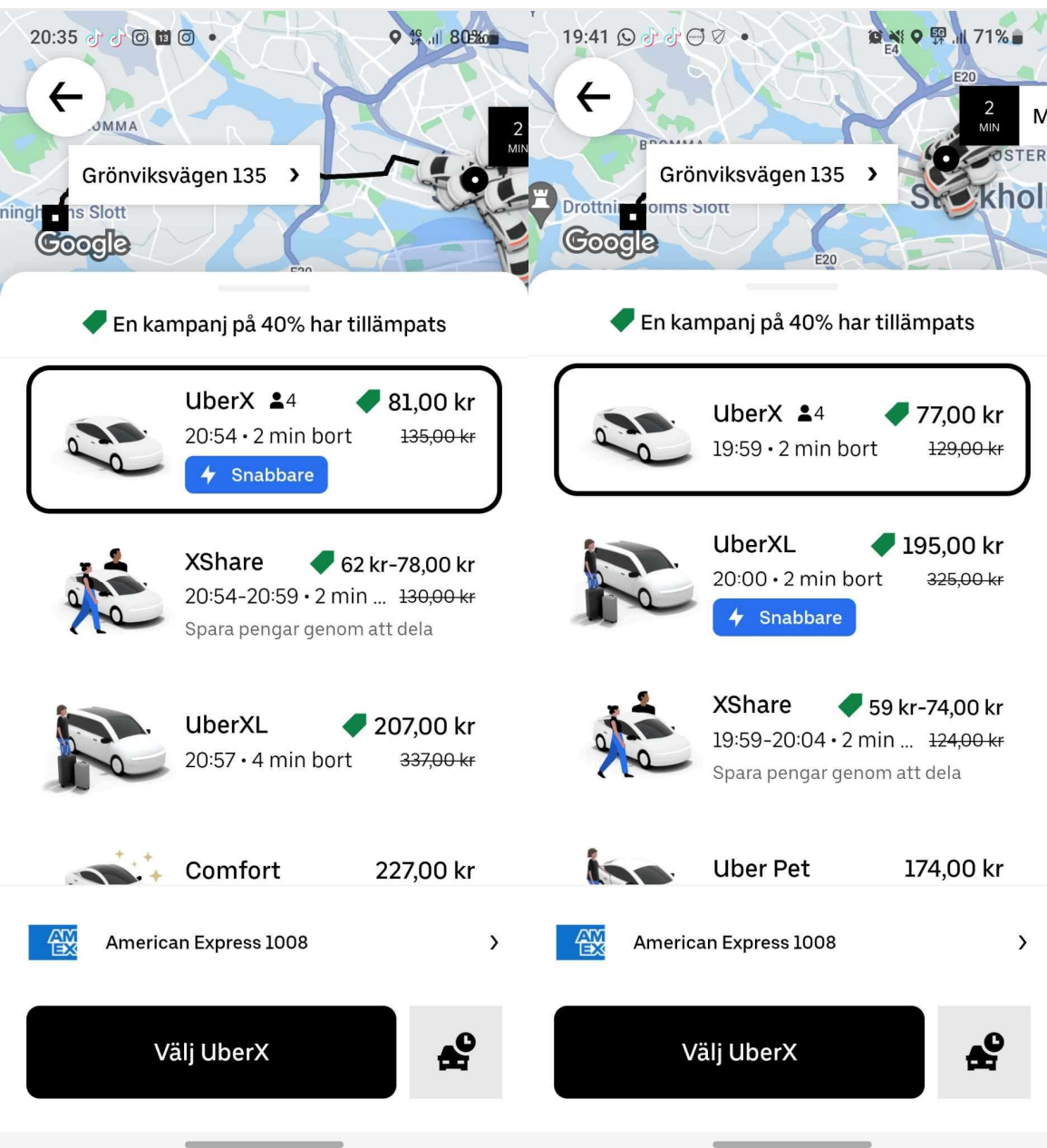
ögra funderingar? Läs våra vanligaste frågor vi får in här.



► Se vad som
hände här!

Monthly trips for green and yellow taxis and for-hire vehicles in New York City





La respuesta a los mitos: ¿Qué es más barato, el taxi o las VTC?

• Un estudio de la app Chipi ha analizado 7.500 viajes entre los puntos más representativos de Madrid y Barcelona



18:08 ↑ 0,2 mi Uber

Manhattan View

Coney Island-Stillwell Av MTA Subway Station

Välj en resa

	Taxi 4 18:41 · 3 min	44,88 US\$
	UberX 18:40 · 2 min ⚡ Snabbare	48,94 US\$
	UberXL 18:42 · 4 min	56,41 US\$
Comfort		51,80 US\$
AM EX American Express ****1016		
Välj Taxi		

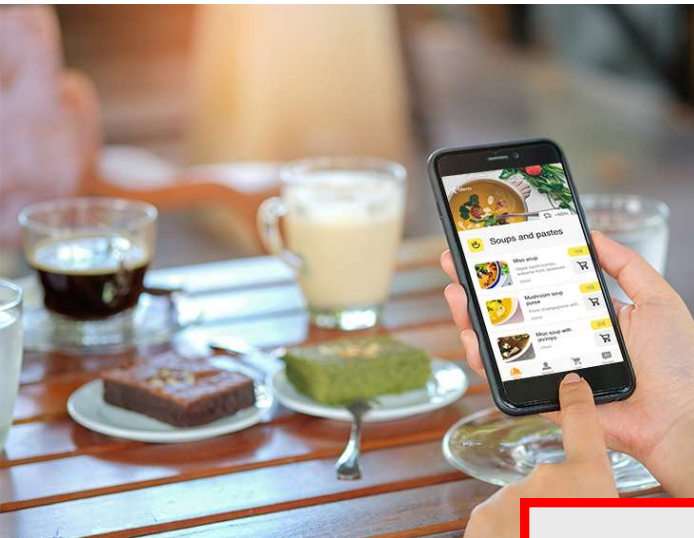
18:02 Uber

9A 1 MIN Bloomingdale's

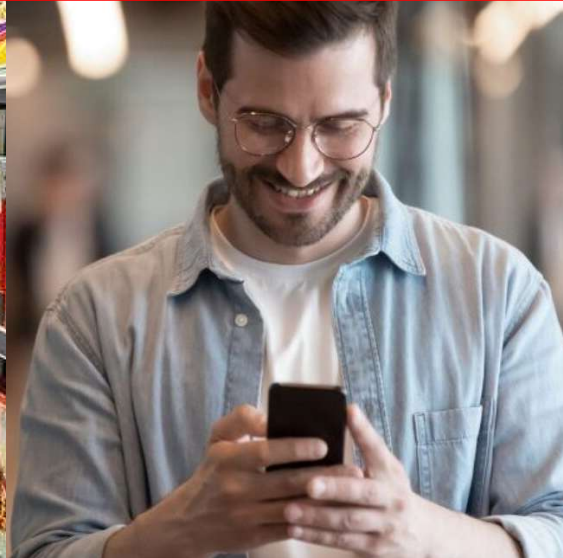
Brooklyn Bridge

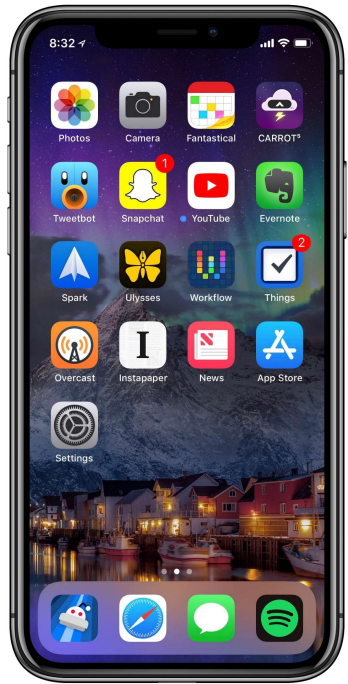
Välj en resa

	Taxi 4 18:32 · 1 min	50,13 US\$
	UberX 18:32 · 1 min	54,99 US\$
	UberXL 18:32 · 1 min	75,54 US\$
	Black	88,84 US\$
AM EX American Express ****1016		
Välj Taxi		



► Appar kan bygga lojalitet
– men kräver kritisk massa





► Risk för överdriven interaktion med kunderna?

consultation—would mirror what has already occurred in other retail spaces where providers struggle to retain control over the increasingly liquid expectations of their customers.



13:08

95



09:18
Your boarding pass for flight LH456 to Los Angeles LAX on 6 Nov 2025 has be...



Delay to 10:40: 09:18
Your flight LH456 FRA-LAX 6 Nov 2025 10:25 is delayed, estimated 6 No...



Your transfer in Frankfurt 08:20
Welcome to Frankfurt! The average walking time from gate BUS to gate Z2...



Ready for boarding 05:36
Your flight LH811 is ready for boarding. If a boarding group is shown on your bo...



Baggage received 04:55
Your baggage for the Stockholm – Las Vegas flight has been accepted.



04:13
Your boarding pass for flight LH811 to Frankfurt FRA on 6 Nov 2025 has been ...



Gate change 04:13
Your departure gate for LH811 Stockholm – Frankfurt has changed. Your ne...

Aviseringsinställn.

Radera

rch

View Help



Move to: ?
Team Email
Create New

To Manager
Reply & Delete

Move
Rules
OneNote

Unread/
Read

Follow Up

Search People

Address Book

Filter Email



Read
Aloud



Send/Receive
All Folders

Send/Receive

Unread

By Date



From

Subject

Received

Size



DB Reisebegleitung

Your arrival with ICE 520 in Frankfurt(Main)Hbf is delayed by 86 minutes

tor 2025-09-25 01:28

27 KB

<https://cms.static-bahn.de/rbl/db_logo.png> New arrival time Good evening Prof. Dr Anders Parment, there is one change for your journey today from Nürnberg Hbf to

DB Reisebegleitung

Your arrival with ICE 520 in Frankfurt(Main)Hbf is delayed by 101 minutes

tor 2025-09-25 00:32

27 KB

<https://cms.static-bahn.de/rbl/db_logo.png> New arrival time Good evening Prof. Dr Anders Parment, there is one change for your journey today from Nürnberg Hbf to

ay

DB Reisebegleitung

Your arrival with ICE 520 in Frankfurt(Main)Hbf is delayed by 61 minutes

ons 2025-09-24 22:21

27 KB

<https://cms.static-bahn.de/rbl/db_logo.png> New arrival time Good evening Prof. Dr Anders Parment, there is one change for your journey today from Nürnberg Hbf to

DB Reisebegleitung

Your arrival with ICE 520 in Frankfurt(Main)Hbf is delayed by 37 minutes

ons 2025-09-24 22:10

28 KB

<https://cms.static-bahn.de/rbl/db_logo.png> New arrival time Good evening Prof. Dr Anders Parment, there is one change for your journey today from Nürnberg Hbf to

DB Reisebegleitung

Changed platform for your departure with ICE 520 from Nürnberg Hbf to Frankfurt(Main)Hbf

ons 2025-09-24 21:59

27 KB

<https://cms.static-bahn.de/rbl/db_logo.png> Your platform has changed Good evening Prof. Dr Anders Parment, there is one change for your journey today from Nürnberg Hbf to

DB Reisebegleitung

Departure of ICE 520 from Nürnberg Hbf to Frankfurt(Main)Hbf is delayed by 20 minutes

ons 2025-09-24 21:53

27 KB

<https://cms.static-bahn.de/rbl/db_logo.png> Departure change Good evening Prof. Dr Anders Parment, there is one change for your journey today from Nürnberg Hbf to

DB Reisebegleitung

Changed platform for your departure with ICE 520 from Nürnberg Hbf to Frankfurt(Main)Hbf

ons 2025-09-24 20:58

27 KB

<https://cms.static-bahn.de/rbl/db_logo.png> Your platform has changed Good evening Prof. Dr Anders Parment, there is one change for your journey today from Nürnberg Hbf to

anders@andersparm... RE: MärkesDemos höstkonsferens 30/9

ons 2025-09-24 17:15

58 KB

Sticka ut hakan Är på verkstad Försäkringsbolagen börjar Jag sa till Fredrik att jag kommer inte med nån flashig PPT men fr a diskussion isättningsgrader, hur snacket går ute, de är

DB Reisebegleitung

Your arrival with ICE 29 in Nürnberg Hbf is delayed by 15 minutes

ons 2025-09-24 16:38

26 KB

<https://cms.static-bahn.de/rbl/db_logo.png> New arrival time Good afternoon Prof. Dr Anders Parment, there is one change for your journey today from Frankfurt(Main)Hbf to

Connected



Search



02

2025-09-

Why Customers Participate in Loyalty Programs



- 84% är mer lojala om det finns ett lojalitetsprogram
- 66%/69% menar att belöningar påverkar hur de köper
- 68% vill gå med i ett lojalitetsprogram – om de gillar varumärket
- 61% är beredda att betala mer om de vet att de får en bra upplevelse
- 66% är mer villiga att köpa från företag som tar ställning i samhällsfrågor
- 75% baserar köpbeslut på tidigare erfarenheter
- 70% av köpbeslut sker i butiken
- 14,8 program i genomsnitt – aktiv i 6,7 (Bond)

- 18% är aktiva i alla – 65% i mindre än hälften (Code Broker)
- 15% interagerar varje dag (10% 2015) (PDI)
- 87% är öppna för att företag samlar in data/följer aktivitet om det resulterar i mer anpassade belöningar (Bond)
- 73% är mer benägna att rekommendera varumärken med bra lojalitetsprogram (Bond)
- 66% anpassar valet av varumärken för att maximera utfallet kring belöningar (Bond)
- Knappt 8% menar att belöningar inte spelar någon roll för köpbeslut (Wirecard)
- 37% vill betala för uppgradering till en högre nivå – 47% av Gen Z (Bond)

Vad är man lojal till...

- Varumärke
- Butik
- Leverantör
- Person (frisör t ex)
- Hemsida
- Idrottslag
- Köpcentrum
- Geografiskt område
- Kunder kan vara lojala mot flera objekt samtidig
- Tredjepartssajter fyller ledig kapacitet, men...



Kunder lämnar spår efter sig – särskilt i digitala miljöer





► Tro på det du gör och erbjuder
– det är attraktivt för Gen Z!



Din återkoppling är viktig - för oss på Circle K Circle K Norrköping Karusellen Inkorgen



Circle K

 till mig

16:06 Visa information



Hej!

Som EXTRA Club kund så är du extra viktig för oss och därför vill vi gärna veta vad du tyckte om ditt senaste besök hos Circle K Circle K Norrköping Karusellen. Det tar bara några minuter att besvara formuläret.

Din feedback är väldigt viktig för att vi hela tiden ska kunna förbättra upplevelsen när du besöker Circle K.

Tack för att du är med och gör Circle K ännu bättre! Tänk på ditt senaste besök hos oss när du besvarar frågorna.

Till undersökningen



Hej Peter, vi undrar vad du tycker om oss?

På Norwegian jobbar vi alltid med att försöka förbättra vår service gentemot passagerarna. För att fortsätta att utvecklas behöver vi veta vad du tycker.

Det är därför du har mottagit de här frågorna. Vi skulle vilja veta hur du upplevde vår service när du flög med KUK4AO till Stockholm.

Vad gjorde vi bra? Vad kan vi förbättra? Vi skulle bli oändligt tacksamma om du kunde avvara några minuter för att dela med dig av

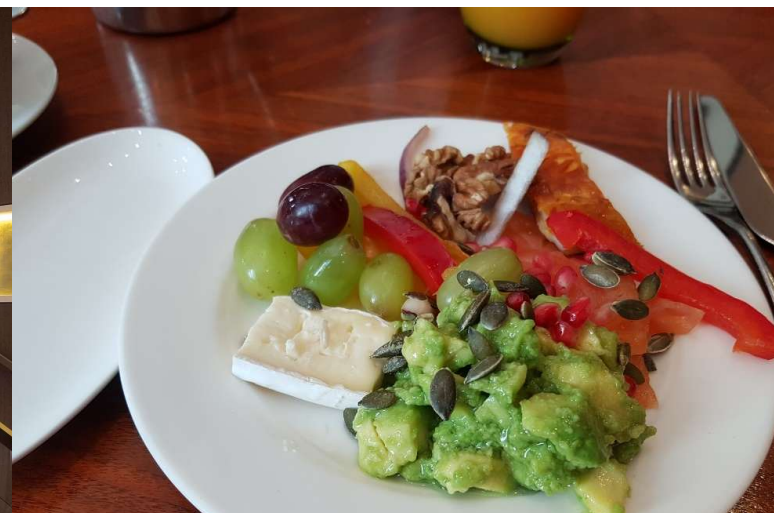
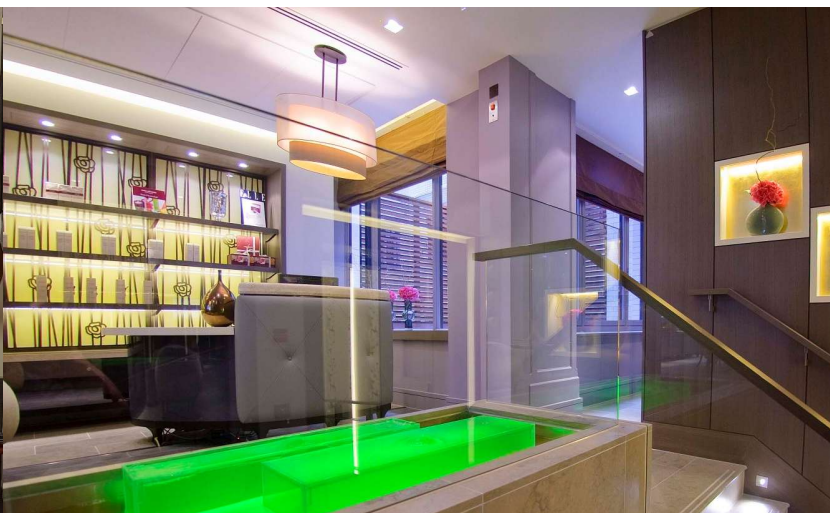
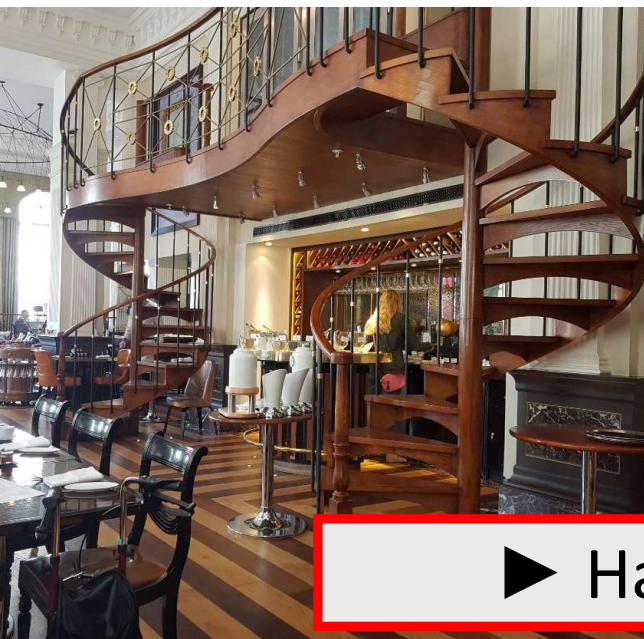
Tack för ditt besök på Clarion Hotel Wisby

Vi jobbar för att ständigt förbättra vår service och vill ge Dig om Din hjälp. Enkäten består endast av en sida och inga frågor är obligatoriska; att besvara den tar max ett par minuter i anspråk.

Klicka här för att öppna
svarsformuläret

PS. Oberoende av hur ofta du bor hos oss så skickar vi aldrig enkäten oftare än med två månaders mellanrum.

Med vänlig hälsning
Clarion Hotel Wisby



► Har kunden/medarbetaren alltid rätt...?







VeriFone

Ayúdenos a mejorar [spa]

Valore el trato y atención ofrecido
por el vendedor

Su respuesta no será visualizada
por el personal de tienda

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

No deseo contestar

Sitter du bara hemma och ugglar? Så här kan du tjäna extra pengar online!



Nordax Bank AB

Omdömen 45 • Medel

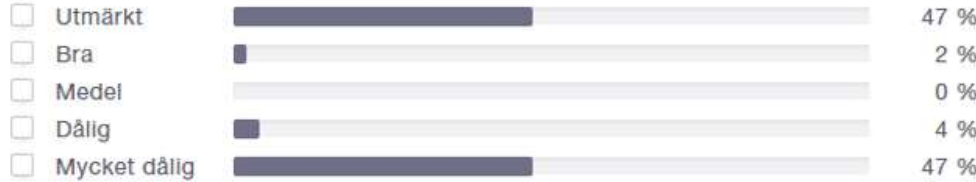


Skriv ett omdöme



Omdömen 45

Filtrera efter: Betyg (+) Svenska (>)



 **Betald Enkäter**
join.se.panelsok.net

Börja idag

Paus (k) join.se.panelsok.net

0:58 / 1:48



To: anders <anders@andersparment.com>

Subject: Tack för din feedback!

Hej Marcus,

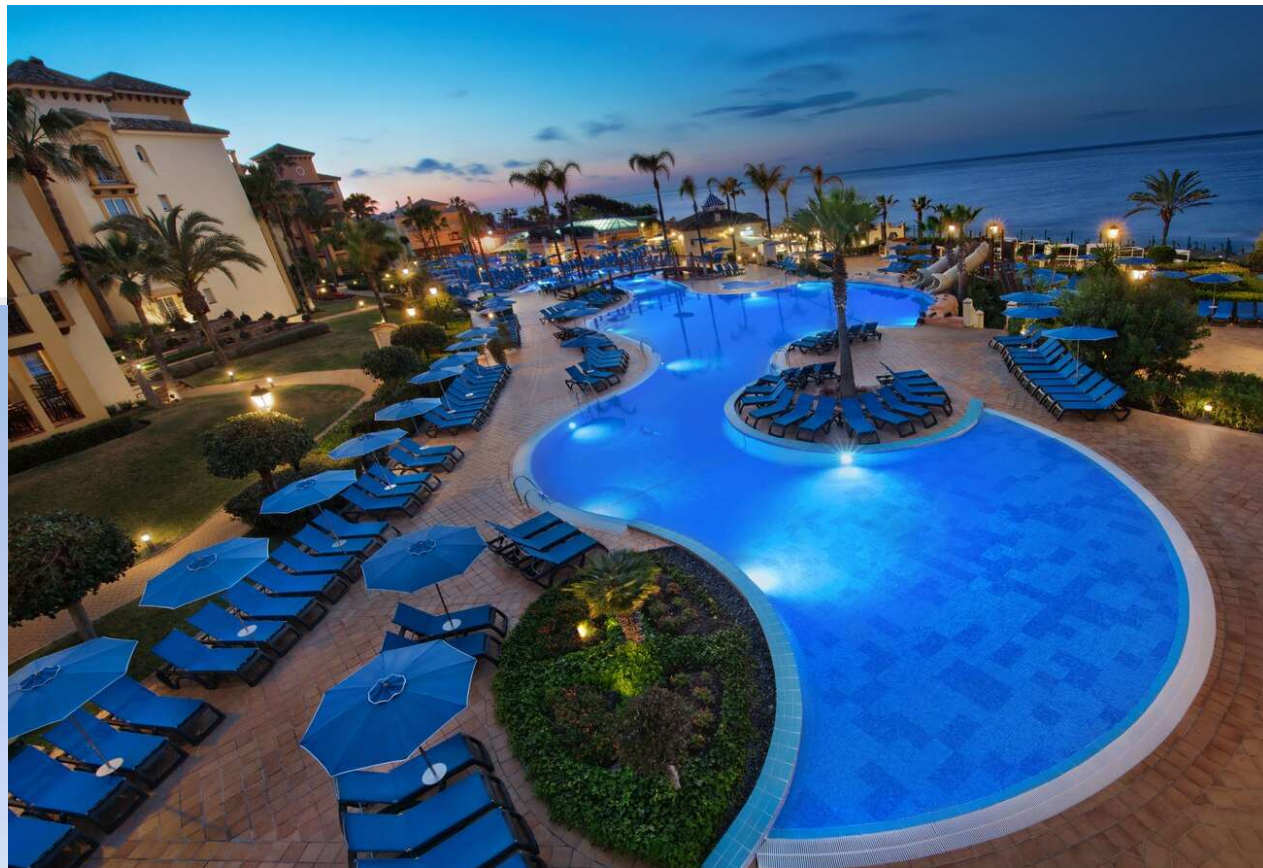
Tusen tack för din trevliga feedback och dina fina ord! Det gläder oss att du trivdes bra hos oss här på Avalon Hotel och att din vistelse var till belåtenhet. Vi hoppas att du snart väljer att besöka oss igen.

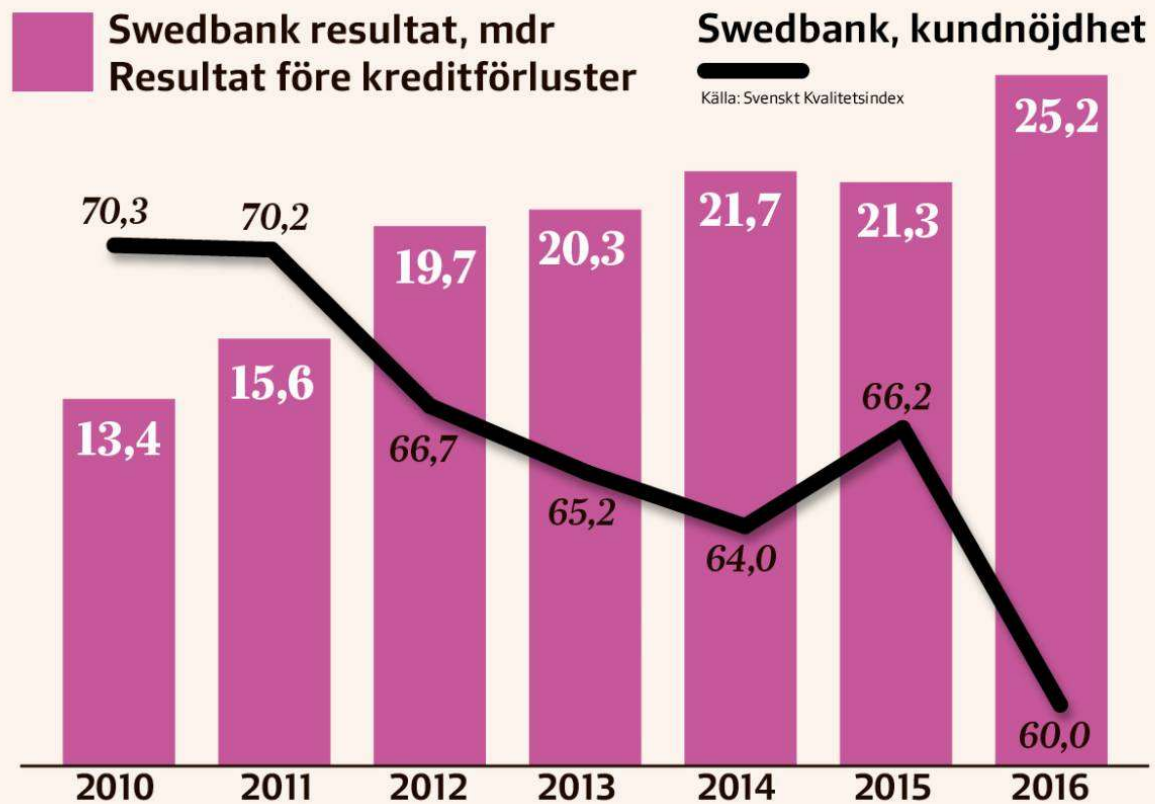
Om du har tid och lust får du gärna dela med dig av din vistelse på resesajten Tripadvisor. Använd följande länk: <http://www.avalonhotel.se/tripadvisor>

Ha en fortsatt bra dag och varmt välkommen tillbaka!

Med vänlig hälsning,

Marcus Bengtsson
Front Office Manager
Avalon Hotel
E-mail: marcus.bengtsson@avalonhotel.se



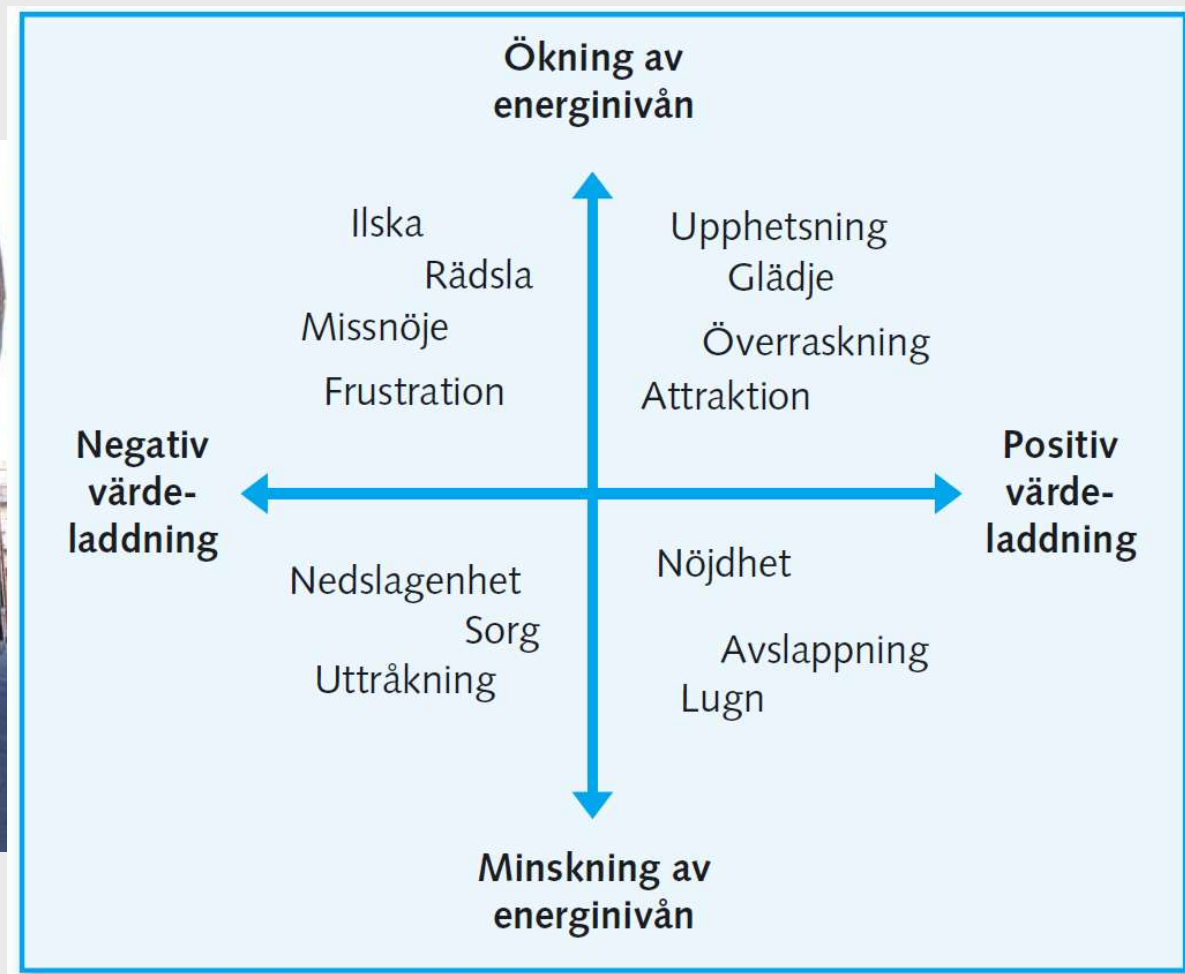


2016, 08:23



Michael Wolf.

Swedbanks vd Michael Wolf får efter ett styrelsebeslut sparken. Han lämnar sitt uppdrag omedelbart. Birgitte Bonnesen, chef för bankens svenska verksamhet, har utsetts som tillförordnad vd.



Tack för att du lyssnade!

anders.parment@liu.se
linkedin.com/in/andersparment



0705-130363

