

# Nå **ud** med jeres budskab – få budskabet **ind**

Konference om rådgivning af  
deltidslandmænd

5. oktober 2011

Den Europæiske Union ved Den Europæiske Fond for Udvikling af  
Landdistrikter og Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri har  
deltaget i finansieringen af projektet.

MARIANNE | KOMMUNIKATION  
PURUP

Målet med øvelsen  
Hvordan ser kunden ud indeni?  
Hvordan når vi derind?



# Målet med øvelsen

Mersalg/merværdi til eksisterende  
kunder

Større kundetilfredshed

New business

Større arbejdsglæde

Og ?

# Hvordan ser kunden ud indeni?



*Tænk lige lidt over mandlige og kvindelige kunder mens jeg snakker...*

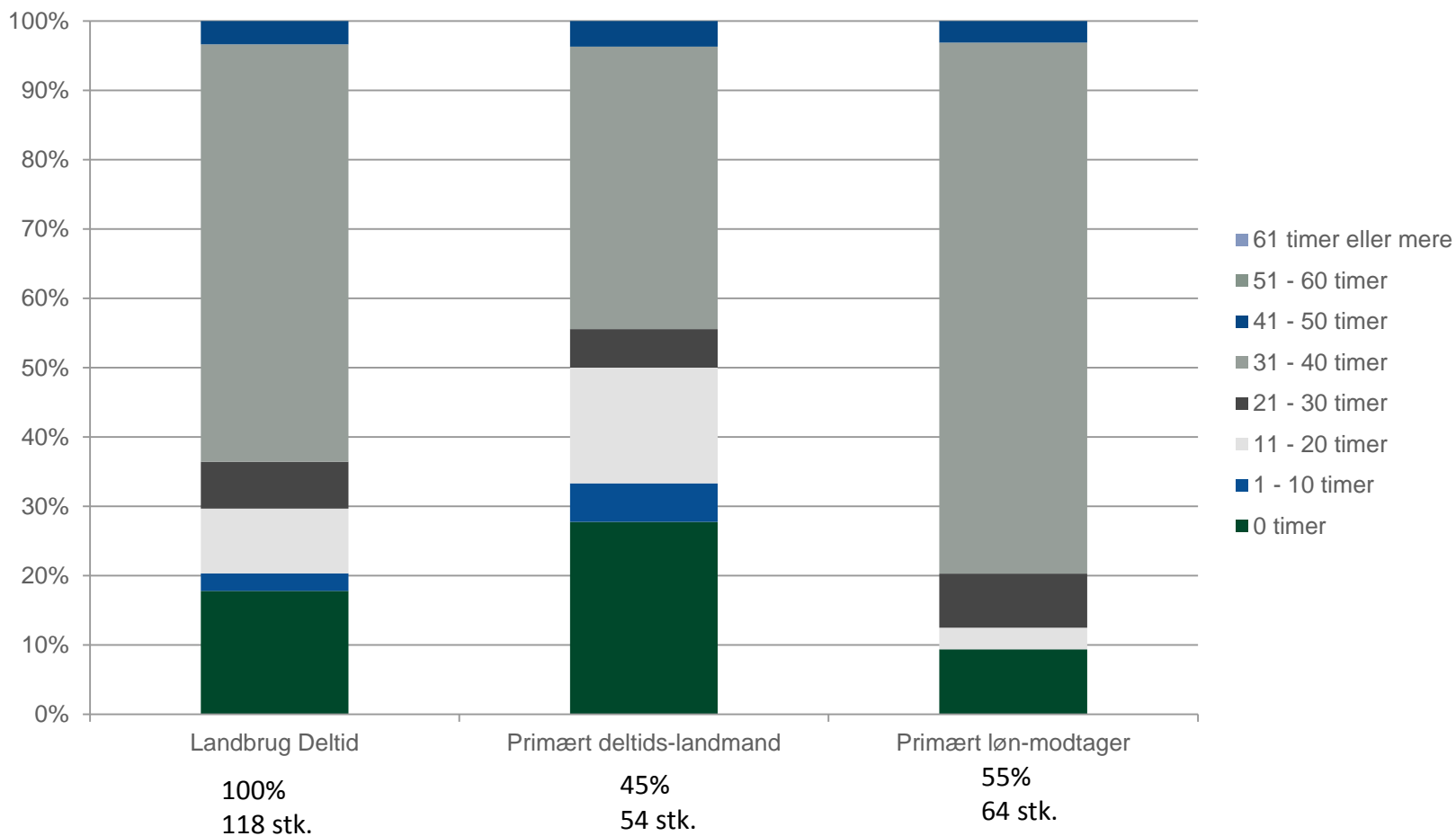
# Rådgivning til deltidslandmænd

- 30% af omsætning i DLBR
- 23.000 ud af 38.000 regnskaber
- 28.000 kunder – deltids- og fritidsbrug
- Service ydelser:
  - Skatteregnskab
  - Årsrapport
  - Mark- og gødningsplanlægning



# Deltidslandmand?

Lønnet beskæftigelse uden for bedriften



# Hvor enig er du i følgende udsagn

	Rådgivning eller service som opfylder mine behov	Personlig kemi med rådgiverne som personer	Rådgivernes faglige kompetencer	Rådgiveren evner at afdække mine behov	Rådgivervirksomheden har generelt et godt image	Vigtigt at rådgivervirksomheden ligger geografisk tæt på din bopæl	Prisen for rådgivningsydelsen
Meget vigtig / vigtig for mig - fuldtid	97%	95%	98%	96%	69%	28%	76%
Meget vigtig / vigtig for mig - deltid	<b>92%</b>	<b>96%</b>	<b>98%</b>	<b>92%</b>	59%	52%	82%

# Mangfoldigheden



## Livsstil

- Livskvalitet og merværdi

## Liebhaber

- Herlighedsværdi

## Produktion

- Traditionel produktion

## Pioner

- nye forretningsområder





Vigtighed eller tilfredshed med udsagn indenfor typer

## Udvalgte områder - bredt

Meget vigtig/vigtig	Vigtigheden af skatterådgivning, når du vælger rådgivning	Hvor vigtig er økonomirådgivningen	Hvor vigtig er planterådgivningen	Vigtigheden af landdistriktsmidlerne, når du vælger rådgivning	Vigtigt at Personlig kemi med rådgiveren når du vælger rådgiver	Vigtighed af geografisk tæt	Vigtighed af Pris
Deltidslandmænd (deltidslandmænd-lønmodtager)	<b>83%</b>	70%	67%	27%	<b>96%</b>	52%	<b>82%</b>
Traditionel (30 svar)	<b>91%</b>	67%	<b>79%</b>	18%	<b>97%</b>	55%	<b>88%</b>
Liebhaber (33 svar)	<b>74%</b>	71%	63%	24%	<b>95%</b>	<b>58%</b>	<b>79%</b>
Livstil (27 svar)	<b>85%</b>	<b>81%</b>	78%	<b>33%</b>	<b>100%</b>	44%	<b>82%</b>

# Resultater fra kundeanalysen

Forventninger til mødet med landboforeningen og rådgiverne

- Accept
- Professionel
- Fleksibilitet
- Opsøgende rådgivere
- Generalist
- Specialist/specialviden

# Resultater fra kundeanalysen

Motivation og holdninger

- Glæde og værdier
- Individuelle
- Fra Liebhaber til Livsstil – ”glidende typer”
- Identitet
- Deltidslandmand med indtjening ved side af
- Lønmodtager/selvstændig der driver et fritidslandbrug

# Resultater fra kundeanalysen

Hvor søges der viden

- Google
- Rådgivere i DLBR
- Netværk
  - Erfagruppe
  - Naboer
- Rådgivere andet sted
- ????????

# Hvordan når vi derind?

- RELEVANS, RELEVANS, RELEVANS
- What's in it for me?
- Timing og aflevering
- Troværdighed
- Kemi/værdi/fælles referencer
- Gidning/nærvær. Hvad hedder svigermor?
- Humor?

# Direkte - indirekte

- **Ansigt til ansigt**
- Individuel : Tlf., sms, mail, direct mail
- Møder
- Web
- Sociale medier
- Trykte/digitale medier (egne)
- Trykte digitale medier (ikke egne)

# Saml på de gode historier

- Naboen/kollegaen/netværket er kilde til viden/information/beslutning?
- Testimonials : Erik er glad fordi...

# Brug dig selv

- Hvad ønsker og forventer du af dine rådgivere?
- Hvornår har du sidst mødt en rådgiver, som du gav fem stjerner?
- Hvad har du på hjerte? Er du præcis?