



Klantwaarde

= Trade-off tussen voordelen (wat de consument krijgt) kosten (wat de consument moet opgeven)

Functionele waarde

Kwaliteit & prestaties

Efficiëntie waarde

(Niet-)Monetaire kosten

Emotionele waarde

Gevoelens en emotionele staat

Ethische waarde

Impact maatschappij

Een empirische studie naar klantwaarde

Klantwaarde heeft een positieve invloed op klanttevredenheid en -loyaliteit

In een B2B-context

Dimensies invullen en onderzoeksvraag testen

✓ = Heeft een positieve invloed
✗ = Heeft geen invloed

