



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

AIRWAYS 07

Service- og oplevelsesøkonomi som generator af indtjening i luftfart

Lise Lyck

Center for Tourism and Culture Management – Solbjerg Plads B3, 2000 Frederiksberg

Tel.: 38153450 – E-mail: tcm@cbs.dk – Web: cbs.dk/tcm



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

AIRWAYS 07

Service- og oplevelsesøkonomi som generator af indtjening i luftfart Lise Lyck

Oversigt:

- Baggrund: Airways 06
- Kontekst : Globalisering og reguleringsbehov
- Serviceøkonomi: Udvikling og modeller; fokus på luftfart
- Oplevelsesøkonomi; fokus på luftfart
- Sammenfatning/konklusion for luftfart: Status 07

Center for Tourism and Culture Management – Solbjerg Plads B3, 2000 Frederiksberg

Tel.: 38153450 – E-mail: tcm@cbs.dk – Web: cbs.dk/tcm



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

AIRWAYS 07

Service- og oplevelsesøkonomi som generator af indtjening
i luftfart
Lise Lyck

Baggrund Airways 06:

- Status quo management: Dominans og sædvane fører til undervurdering af forandringer
- Eks:
Tekniske forandringer – pladeselskaber
Liberalisering – flyselskaber
- Overlevelse kræver ny management og lederskab med fokus på "Competing for the Future"

Center for Tourism and Culture Management – Solbjerg Plads B3, 2000 Frederiksberg

Tel.: 38153450 – E-mail: tcm@cbs.dk – Web: cbs.dk/tcm



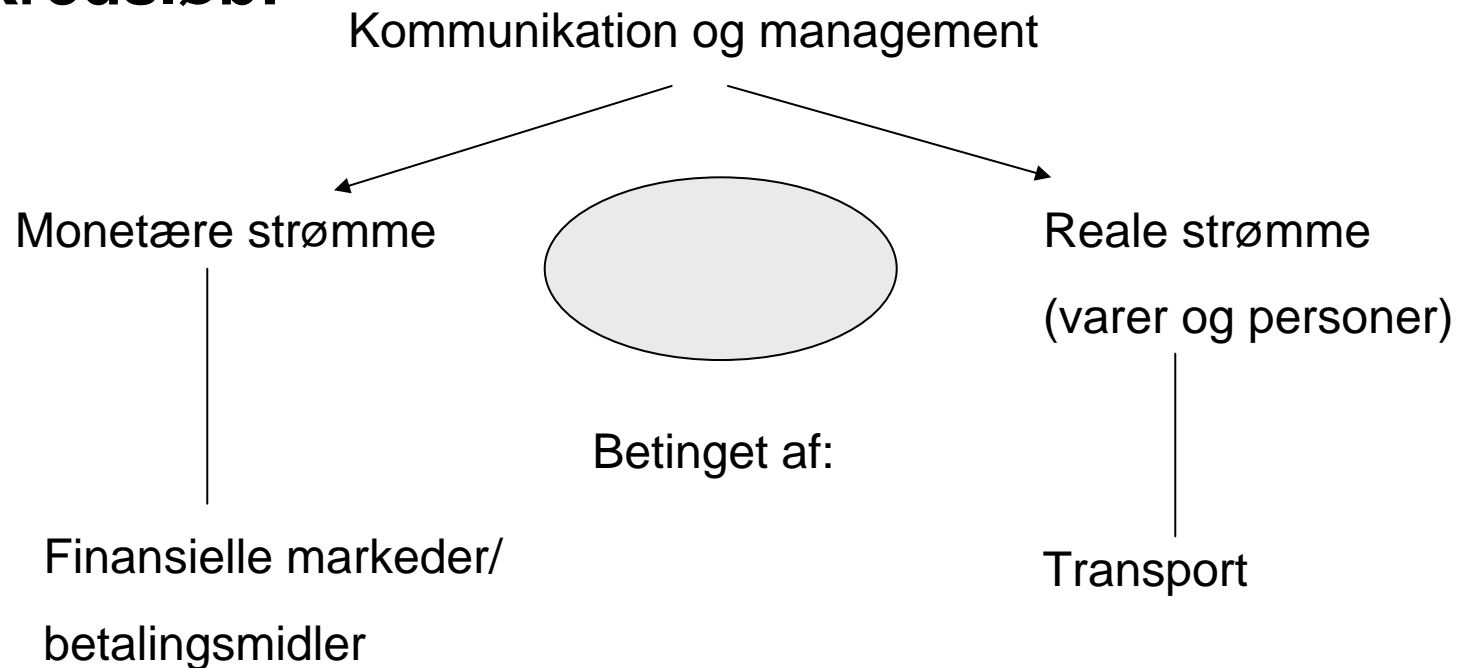
AIRWAYS 07

Service- og oplevelsesøkonomi som generator af indtjening
i luftfart

Lise Lyck

Globalisering: Øget arbejdsdeling over flere kontinenter og hurtigere tempo – muliggjort af ny teknologi og liberalisering

Kredsløb:





Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

AIRWAYS 07

Service- og oplevelsesøkonomi som generator af indtjening
i luftfart
Lise Lyck

Globalisering:

- Succesfuld globalisering kræver, at "strømmene" ikke afbrydes
- Ingen finansielle kriser/ bankkriser
- Ingen stop i transportstrømmene

Bemærk:

- Ligheder mellem finansielle kriser og transportkriser
- "Stop" i strømmene ikke alene selskabs/branche spørgsmål, men også et statsanliggende (politik)

Center for Tourism and Culture Management – Solbjerg Plads B3, 2000 Frederiksberg

Tel.: 38153450 – E-mail: tcm@cbs.dk – Web: cbs.dk/tcm



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

AIRWAYS 07

Service- og oplevelsesøkonomi som generator af indtjening
i luftfart
Lise Lyck

Reguleringsystem:

- Erfaringer fra den finansielle sektor
- Regulering af transportsektoren ikke tilpasset globaliseringen

For luftfart: Hovedsagelig *teknologisk* regulering med fokus på teknologisk sikkerhed. Ad hoc regulering: terror, SARS etc.

Mangler *samfundsøkonomisk* regulering, der inddrager energiforbrug og luftfartens rolle i globaliseringen



AIRWAYS 07

Service- og oplevelsesøkonomi som generator af indtjening i luftfart Lise Lyck

Service økonomi i hovedtræk:

1960erne: Forskelle mellem service og anden produktion

1970erne: Fokus på betydningen for marketing

1980erne: Servicemodeller (GAP og SERQUAL)

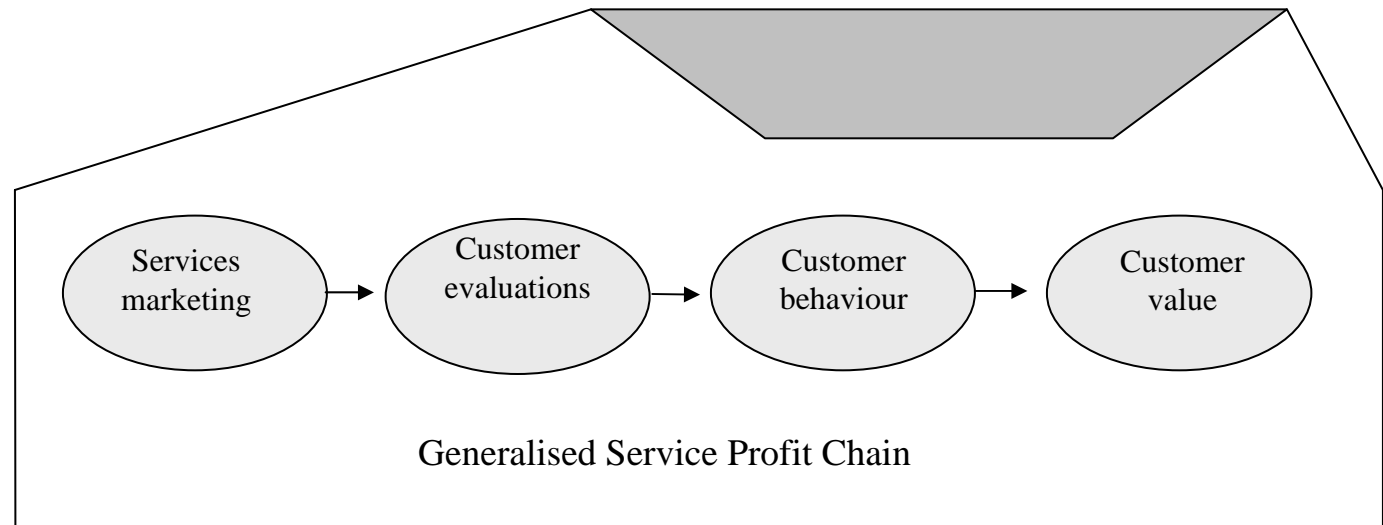
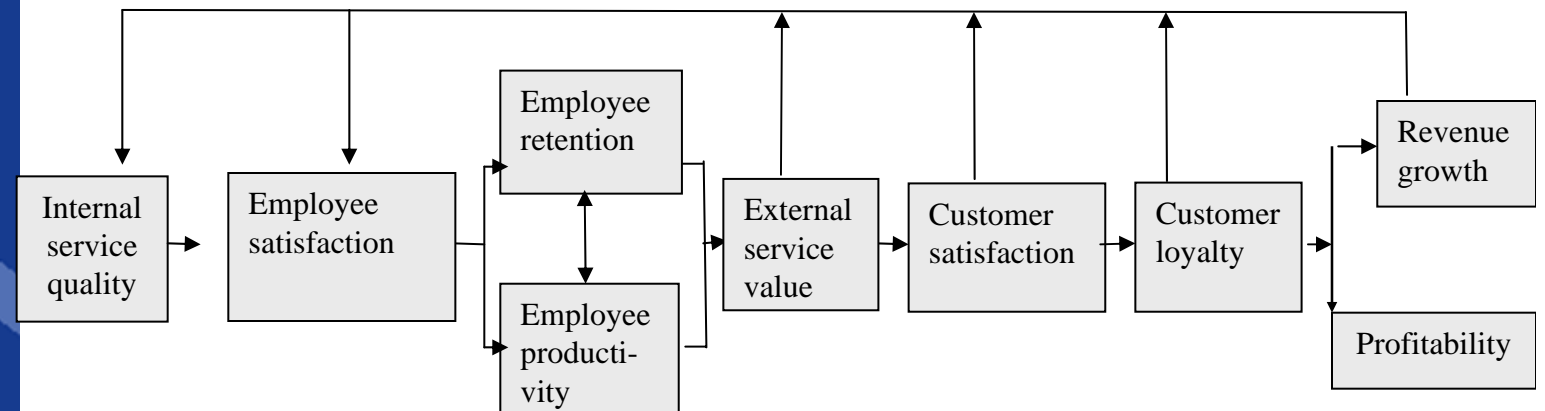
1990erne: Operationelt fokus på service produktion (processer)

2000 ff.: Kundens værdi af service



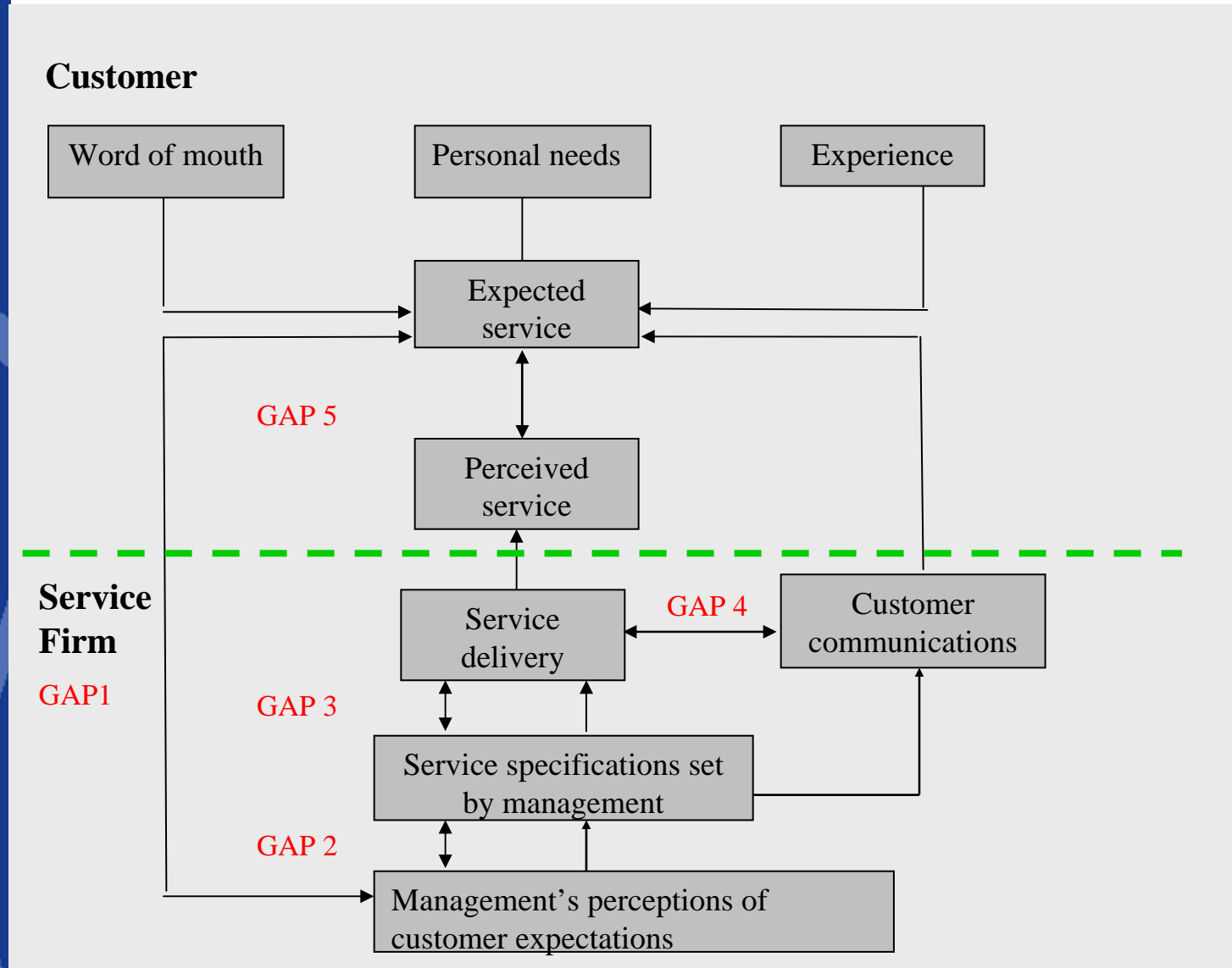
Original and Generalised Service Profit Chain

Original Service Profit Chain



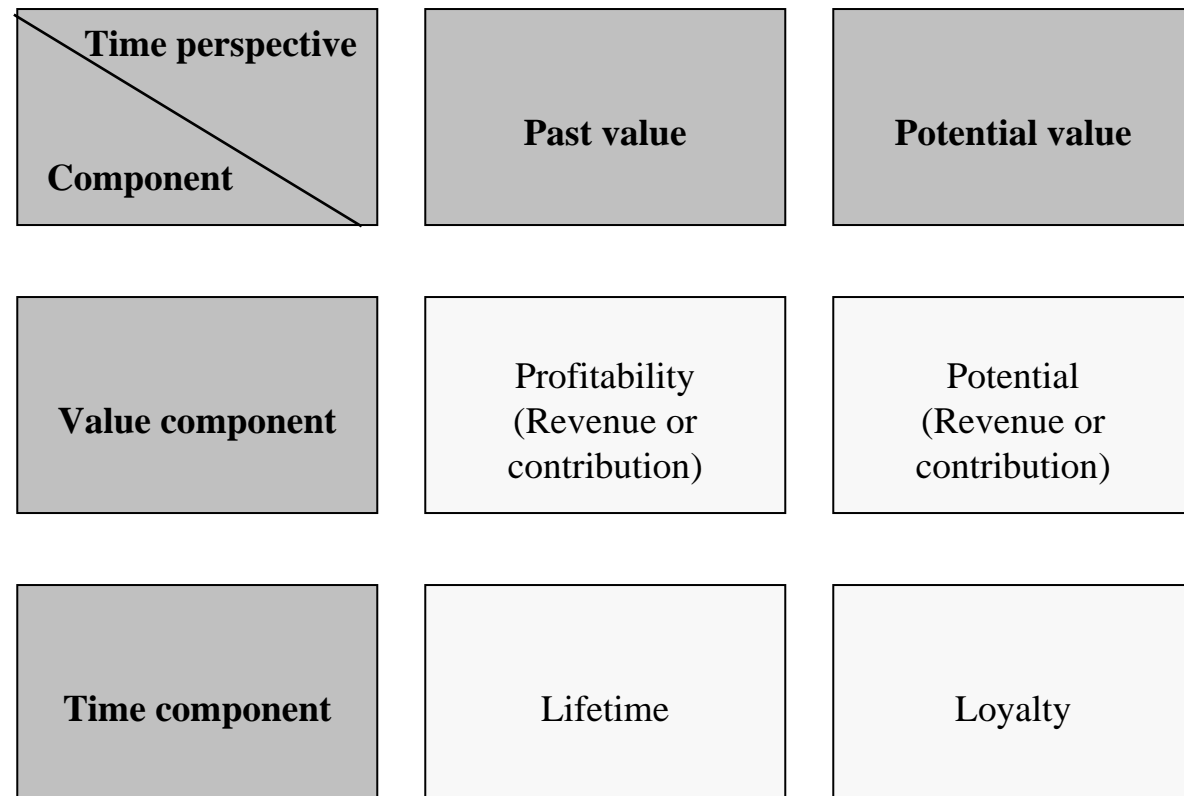


GAP modellen





Generic customer value components





Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

AIRWAYS 07

Service- og oplevelsesøkonomi som generator af indtjening
i luftfart
Lise Lyck

Oplevelsesøkonomi (instrumentel):

- At skabe "value added" ved at identificere og realisere "willingness to pay" baseret på oplevelser
- Forskellige teorier
- HCA: "At rejse er at leve" (opleve)
- I dag: "At rejse – en nødvendighed for at nå frem"



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

AIRWAYS 07

Service- og oplevelsesøkonomi som generator af indtjening
i luftfart
Lise Lyck

Instrumenter:

- Kreativ empowerment af personale
- Alliancer / netværk med andre selskaber om deling af kunden som aktiv på en måde, der skaber value added for alle parter (win-win)
- Servicescape relateret til blueprint



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

AIRWAYS 07

Service- og oplevelsesøkonomi som generator af indtjening i luftfart Lise Lyck

Sammenfatning for konkurrenceevne og indtjening:

- Globaliseringssucces afhængig af velfungerende transport
- Erfaringer fra den finansielle sektor: Tillidsfaktorens betydning
- Teknisk reguleringssystem utilstrækkeligt - behov for samfundsøkonomisk reguleringssystem
- Udviklingen i serviceøkonomi – luftfarten ondt i den oprindelige service profit kæde, GAP modellen stadig relevant og lige så ny modeller for generiske kundeværdi komponenter



AIRWAYS 07

Service- og oplevelsesøkonomi som generator af indtjening i luftfart Lise Lyck

- Oplevelsesøkonomi – nyttiggør rejsen for forbrugeren. Brug oplevelsesøkonomiske instrumenter

Samlet konklusion:

Luftfart en branche med stort potentiale for såvel samfundsøkonomisk som virksomhedsøkonomisk udvikling, men hæmmet af manglende politisk forståelse af reguleringsystemets rolle og af kortsigtet, ofte kaotisk management i de enkelte selskaber.

En turbulent branche, hvor udsyn og indsigt er af afgørende betydning for indtjening.