

Produkt är ett samlingsnamn och syftar i allmänhet på något som skapas eller tillverkas. Det kan vara en konkret vara i form av material eller en tjänst. Vad som är en vara och vad som är en tjänst kan bäst beskrivas genom tumregeln,

- ▶ En vara är något som tillverkas, något du kan ta på
- ▶ En tjänst är något som utförs, något som inte går att ta på

Dina produkter kan även beskrivas som allt som erbjuds marknaden för konsumtion, vilket innebär utbudet från samtliga företag och organisationer. Dina produkter kan,

- ▶ Delas in i varor och tjänster
- ▶ Vara en kombination av vara och tjänst
- ▶ Visas i en produktkatalog

Produkten kan beskrivas utifrån,

1. *Vem* användaren är,

- ▶ Producentvara
Säljs till och används av företag.
- ▶ Konsumentvara
Säljs till och används av privatpersoner.

2. *Hur ofta* produkten köps,

- ▶ Dagligvaror
En dagligvara är en förbruknings- och konsumtionsvara som är avsedda att användas under en begränsad tid. De varor du köper flera gånger per vecka, t ex mat, dryck, hygien, skönhet, pappersvaror, tobak, tidningar och blommor.
- ▶ Sällanköpsvaror
En vara som sällan köps och där kunden måste skaffa information om varan, inköpsstället, pris och övrig relevant information.

3. *Hur länge* produktens används,

- ▶ Förbrukningsvaror
Varor som köps in rutinmässigt av företag och som förbrukas direkt, t ex kontorsmaterial, virke, grus och spik.
- ▶ Kapitalvaror
Varor som köps in efter noggranna kontroller och beräkningar och som finns kvar över ett antal år, t ex maskiner, bilar, fastighet eller en datorpark.

Produktportfölj

Eftersom begreppet produkt är ett samlingsnamn för både vara och tjänst heter det även produktportfölj i ett tjänsteföretag, när företaget erbjuder flera olika tjänster till sina kunder.

“In the factory, we
make cosmetics; in the
store we sell hope”

- Charles Revlon, grundare av kosmetikaföretaget - Revlon

Egenskaper

Din produkt är behäftad med olika egenskaper,

- Produktens kvalitet
- Funktion
- Stil och design

Varför finns en produkt?

Företagets produkter erbjuds på din marknad för köp, användning eller konsumtion i syfte att tillgodose en önskan, ett behov eller, oftast, för att lösa ett problem.

Produktens olika nivåer,

Nedan produktbegrepp är listade oberoende av varandra.

- Kärnprodukt
 - Bensin
 - Cykel
 - Dans
 - Färg
 - Massage
 - TV
 - Trycksaker
- Kringprodukt
 - Reparation
 - Serviceavbetalning
 - Transport
- Metaprodukt
 - Design
 - Kvalitet
 - Status
 - Trend

Företagets produkter kan vara,

- Evenemang
- Fysiska objekt
- Idéer
- Organisationer
- Personer
- Platser
- Service
- .. eller en kombination av dessa

”Människor köper inte bara produkter för vad de kan göra utan också för vad de betyder”

- Sidney Levi, 1959

Fem produktnivåer

Du får fram nyttan genom att ställa den viktiga frågan,
- Vad innebär det för din kund att använda din produkt?

- | | |
|--------------------------|----------------------------|
| ▸ Nyttan med din produkt | Vila |
| ▸ Kärnprodukt | Säng |
| ▸ Förväntad produkt | Ett rent och tyst rum |
| ▸ Utökad produkt | Leverans och garanti |
| ▸ Påtaglig produkt | Mysigt |
| | |
| ▸ Nyttan med din produkt | Alltid uppkopplad |
| ▸ Kärnprodukt | iPhone |
| ▸ Förväntad produkt | Nätverkande och närvarande |
| ▸ Utökad produkt | Leverans och garanti |
| ▸ Påtaglig produkt | Status |
| | |
| ▸ Nyttan med din produkt | Frisk |
| ▸ Kärnprodukt | Friskis & Svettis |
| ▸ Förväntad produkt | Många olika program |
| ▸ Utökad produkt | Möta andra och socialisera |
| ▸ Påtaglig produkt | Ett hälsosamt liv |

Produktklassificering

Dina produkter klassas efter den frekvens som du handlar dem efter. Allt från dagliga varor till större kapitalvarubeslut.

- Bekvämlighetsprodukter
 - Produkter som du köper frekvent
Snabba beslut
- Shoppingprodukter
 - Produkter som du inte köper lika frekvent
Du spenderar mer tid i beslutsprocessen
- Specialprodukter
 - Produkter med unik karaktär
Varumärket är en viktig identitet för dig
- Osökta produkter
 - Produkter du inte vet finns
.. eller som du inte tänker/vill tänka på

Kvalitet

Ett begrepp som ofta dyker upp jämsides med ordet produkt är - kvalitet.
Vad är då kvalitet?

Ordet härstammar från latinets "qua litas" som betyder "av vad". Enligt Bonniers svenska ordbok, definieras kvalitet som, sort, slag, beskaffenhet och egenskap, inre värde.

Jag använder mig själv av Svensk standards, SS, definition,
- Alla sammantagna egenskaper hos en produkt som er dess förmåga att tillfredsställa uttalade eller underförstådda behov.

"Den kvalitet som kunden upplever, skapas i samma ögonblick när serviceleverantören och kunden möts i ett samspel"

- Richard Normann