T 1.5

a) PostNL, DHL, SELEKT vracht

b) 5 tot 10 euro (gemiddeld gewicht)

T 1.6

a) Brievenpost, Kapper, Tolk

b) Telebankieren, Pakketpost, Verzekeraar

T 1.8

1. KPN, Tele2, Ziggo, UPC
2. Niet zeer fel maar er wordt wel geconcurreerd tussen tele2 en KPN
3. Ja, We hadden last bij KPN van internet weg val en daar wouden ze ons niet bij helpen tenzij het in extreme mate voorkwam en dus zijn we overgestapt naar Ziggo (wat wel stabiel is).

Casestudy 2.1)

Informatie – De klant krijgt informatie over welke oplages er gedrukt kan worden

Interactie – De klant komt rechtstreeks bij het bedrijf

Personaliseren – De klant kan zelf bepalen wat er gedrukt moet worden

Bargaining – Doordat er rechtstreeks contact is kan er gemakkelijk worden onderhandeld over de prijs.

Beslissing – De klant maakt een beslissing

Overeenkomst – De klant gaat akkoord met de drukkerij.