

Customer Experience Journey

Wie lösen wir das Wertangebot im Kundenerlebnis ein?

VORLAUFPHASE

Was geschieht vor dem Kauf?

Entdecken & Recherchieren

Wie wird die Persona auf die Marktleistung (das Produkt bzw. die Dienstleistung) aufmerksam? Wie eignet sich die Persona das Wissen über die Leistung an?

Auswählen & Entscheiden

Wie wägt die Persona die unterschiedlichen Leistungen gegeneinander ab? Wie fällt die Persona die Entscheidung für eine Leistung?

KAUF- & NUTZUNGSPHASE

Was geschieht während dem Kauf und der Nutzung?

Kaufen

Was geschieht während der Kaufabwicklung?

Nutzen

Was geschieht während der ersten Nutzung der Leistung?

NACHLAUFPHASE

Was geschieht nach der Nutzung?

Binden & Rückgewinnen

Wie wird die Persona an die Leistung gebunden bzw. für den Kauf zurück geworben?

Weiterempfehlen

Wie wird die Persona zur Weiterempfehlung der Leistung motiviert?



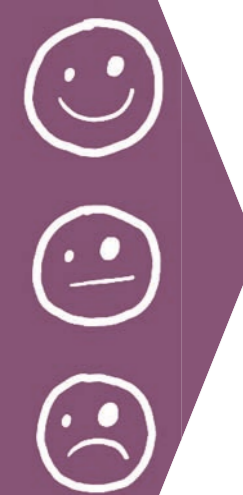
MACHEN

Welche Handlung führt die Kundin bzw. der Kunde an welchem Berührungspunkt in den unterschiedlichen Schritten aus?



DENKEN

Welche Fragen stellt sich die Kundin bzw. der Kunde in den einzelnen Schritten?



FÜHLEN

Wie fühlt sich die Kundin bzw. der Kunde in den einzelnen Schritten? Was befürchten sie, was erfreut sie?