

Customer Journey Map

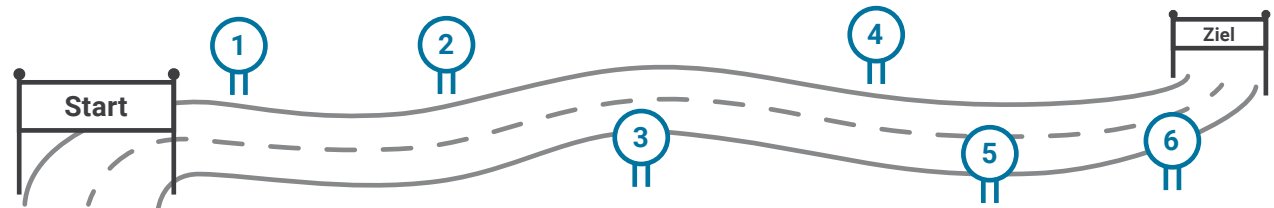
Persona

Charakteristischer Kundentypus, Name, Alter, Beruf, Hobbies, Lebensmotto, Familienstand, Mediennutzung, ...



Touchpoints

Mit welchen Kontaktpunkten kommt der Kunde während seiner Reise durch den Vertrieb/Service in Berührung? (Internet, Telefon, Geschäftsstelle, E-Mail, ...)



1

2

3

4

5

6

Betitel die Touchpoints, die wichtig sind.

Aktionen

Welche Schritte und Handlungen durchläuft der Kunde bei jedem Touchpoint?

Emotionen



Wie erlebt der Kunde den Touchpoint?

Pains und Gains

Wie können die Pains gelindert und die Gains erhöht werden?