

# 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 gewonnen?

### 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?