

# CUSTOMER JOURNEY MAP



## AKTIVIERUNG

## INFORMATIONSPHASE

## AKTIONSPHASE

**POSITIONIERUNG / TOUCHPOINTS**

**TOUCHPOINTS**

**TOUCHPOINTS**

**TRIGGER**

**LEITFRAGEN**

**ENTSCHEIDUNGSKRITERIEN**

**REICHWEITEN-KPI**

**INTERAKTIONS-KPI**

**TRANSAKTIONS-KPI**

**ZIEL: Die Aufmerksamkeit des Kunden erhalten**

**ZIEL: Die Informationssuche leichter zu gestalten als der Wettbewerb**

**ZIEL: Den Kunden überzeugen, dass das eigene Angebot am besten zu den Anforderungen passt**