



# Kunden-Erlebnis (Ausfüllhilfe)

Mit Hilfe des Kunden-Erlebnis Templates kann ein Schlaglicht im Sinne einer konkreten Fragestellung geworfen werden. Beispielsweise: wie sieht das optimale Kunden-Erlebnis aus? Oder auch: wie sieht das schlechteste Kunden-Erlebnis aus? Genutzt werden darin die Phasen des Kunden-Lebenszyklus, wenngleich hier stärker aus Sicht des Kunden.

Für eine detailliertere Sicht auf die Erlebniskette ist das Customer Journey Template sinnvoller.



## **Interesse wecken**

Wodurch lernt uns der Kunde idealerweise kennen?  
Wie sieht sein Weg in den Kunden-Lebenszyklus aus?  
Welche Bedürfnisse des Kunden sprechen wir an?



## **Kauf unterstützen & abwickeln**

Wie sieht der ideale Kaufprozess für den Kunden aus?  
Welche Faktoren sind dem Kunden an dieser Stelle wichtig?  
Worauf achtet er ganz besonders?  
Mit welchen Käuferlebnissen vergleicht er uns?



## **Nutzung begleiten**

Wie nimmt der Kunde unser Produkt oder Service in Betrieb?  
Wie sieht die erste Nutzung idealerweise aus?  
Wie oft nutzt er das Produkt / den Service?  
Wer nutzt das Produkt / den Service außerdem?



## **Zusätzliche Produkte kaufen**

Welche zusätzlichen Services machen für den Kunden Sinn?  
Wann muss er Teile des Produktes ersetzen?  
Wie erkennen wir geänderte Bedürfnisse?  
Wo informiert sich der Kunde über neue Services?



## **Nutzung beenden**

Was geschieht, wenn das Produkt nicht mehr genutzt wird?  
Wer könnte davon profitieren?  
Womit wird das Produkt / der Service ersetzt?