

nah am Produkt

Service-Angebot



## Interesse wecken

Bedürfnis spüren

Produkte entdecken



## Kaufabsicht verstärken

Produkte kennenlernen

Produkte vergleichen



## Kauf unterstützen & abwickeln

Produkt kaufen

Produkt transportieren



## Nutzung begleiten

Produkt (erstmal) nutzen

Produkt lagern

Produkt reparieren

vom Produkt erzählen

Zubehör kaufen

Produkt teilen

Produkt abschaffen

# Produkt-Service-Ökosystem (Ausfüllhilfe)

Mit dem Produkt-Service-Ökosystem entwickeln Sie eine Übersicht der Kontaktpunkte mit dem Kunden entlang der Produkt-Nutzung, und zwar aus zwei Blickwinkeln:

1. an welchen Punkten realisieren wir Potential nah am Produkt? (häufig, aber nicht immer physische Kontaktpunkte)
2. welche Services existieren, die unsere Kunden begleiten?



## Interesse wecken

- Wie gewinnen wir die **Aufmerksamkeit** der Kunden?
- Wodurch kann die Zielgruppe lernen, dass unser Produkt für sie **relevant** ist?
- Wie und wo werden wir aktuell **gefunden**?



## Kaufabsicht verstärken

- Wie „**verkaufen**“ wir unser Produkt / unseren Service?
- Welche Medien nutzen wir im **Vertrieb**?
- Wo informieren sich die Kunden **selbst**?
- Helfen sich die Kunden u. U. **untereinander** weiter?



## Kauf unterstützen & abwickeln

- Wo können die Kunden unsere Produkte & Services **kaufen**?
- Welche **Hilfsmittel** bieten wir für den Kauf an?
- Wo **erhalten** die Kunden das Produkt, findet eine **Übergabe** statt?



## Nutzung begleiten

- Wie unterstützen wir die **erste** Nutzung?
- Wo erhalten die Kunden Hilfe bei **Problemen**?
- Wo gibt es z.B. **Zubehör** oder passende Dienstleistungen?
- Wie **begleiten** wir die Kunden in der täglichen Nutzung?
- Wann **aktivieren** wir die Kunden z.B. für Wiederkäufe?