

Customer Journey & Touchpoints

Zur Planung unserer Customer Journey sammeln wir alle potentiellen Kontaktpunkte – die offensichtlichen, wie auch die weniger offensichtlichen – zu unserem Unternehmen. Diese bilden anschaulich ab, welche Medien, Wege und Orte uns zur Verfügung stehen um neue Kund:innen und Mitarbeitende zu gewinnen. Und wir erkennen wie die Nähe zu uns, unserer Marke und unserem Unternehmen mit jedem Schritt zunimmt.

Arbeitsschritte

- » Entscheidet Euch als Erstes welche Customer Journey Ihr betrachten wollt. (Neukundengewinnung, Mitarbeitergewinnung, Produktverkauf, etc.)
- » Ernennet jemanden, der mitschreibt. Füllt im Anschluss die einzelnen Schritte der Customer Journey aus. (Aufgabe 1)
- » Notiert Euch zusätzlich Touchpoints, die Euch aktuell noch fehlen.
- » Wo läuft es gut? Wo habt Ihr noch Handlungsbedarf? (Aufgabe 2)
- » Entscheidet gemeinsam wer im Anschluss Eure Ergebnisse präsentiert.

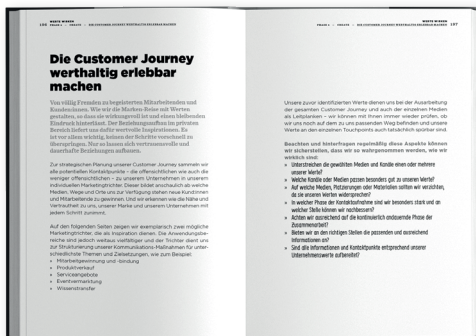
Tipp

Sucht Euch Inspiration bei Euch bekannten Marken, Kunden, Mitbewerbern und denkt immer an Eure eigenen Kaufentscheidungen und -erfahrungen. Auch die kleinsten positiven oder negativen Erlebnisse in der Customer Journey sind es Wert notiert zu werden.

 **30 – 45 Minuten pro Customer Journey**

 **1 – 4 Personen**

 **DIN A3 und größer**



Die Customer Journey werthaltig erlebbar machen

WERTE WIRKEN

Phase 4 – Create

Seite 196 und folgend

Customer Journey & Touchpoints

Datum

Bearbeitende

Zielgruppe

Aufmerksamkeit

Aufmerksamkeit erzeugen

Information

Informationen sammeln

Interesse

Kontakt aufnehmen

Anfrage

Erstgespräch

Kauf

Vertragsunterzeichnung

Nachverfolgung

Partnerschaftliche Zusammenarbeit

①

Wo und in welchen Medien kommen Menschen mit unserem Angebot und unseren Produkten in Kontakt? Mit welchen Kommunikations-Maßnahmen (Touchpoints) erreichen wir sie?

②

Wo kommunizieren wir bereits besonders erfolgreich und wo können/sollten wir mehr tun? Sind alle Maßnahmen an der richtigen Stelle?

WERTE WIRKEN

STRATEGIE, MARKE UND KULTUR MIT WERTEN ENTWICKELN
CUSTOMER JOURNEY & TOUCHPOINTS