

Customer Journey Mapping



Phase	Input	Output	Desire	Action	Delivery & Use
Ziel des Users	Suche nach einem passenden Produkt	Neugierde geweckt	Produkt vergleichen	Produkt kaufen	Produkt genießen
Aktionen / Handlungen	sieht Social Media Post	Liest sich den Post durch	schaut sich Alternativen an	bestellt das Produkt	nutzt das Produkt
Touchpoints					
Emotionen					
Gedanken					
Anforderungen an das Unternehmen					
Messbarkeit					
Zuständigkeit					