

Customer Journey Map von:

Datum:

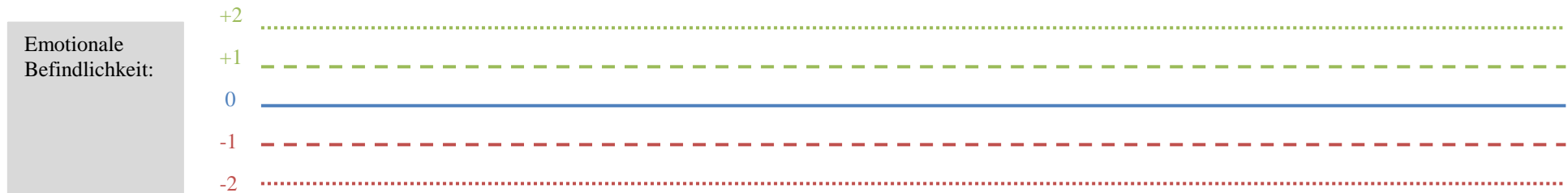
Schritt 2: Kontaktpunkte festlegen



Schritt 1: Persona auswählen

Name:						
	Kontaktpunkt 1	Kontaktpunkt 2	Kontaktpunkt 3	Kontaktpunkt 4	Kontaktpunkt 5	Kontaktpunkt 6

Schritt 3: Wie geht es ihm/ihr am Kontaktpunkt?



Schritt 4: Warum geht es ihm/ihr da so?

Emotionale Befindlichkeit (Beschreibung)						
--	--	--	--	--	--	--

Schritt 5: Was könnte ihn/sie glücklich machen/verblüffen?

Optimierungs- und Verblüffungspotentiale						
--	--	--	--	--	--	--