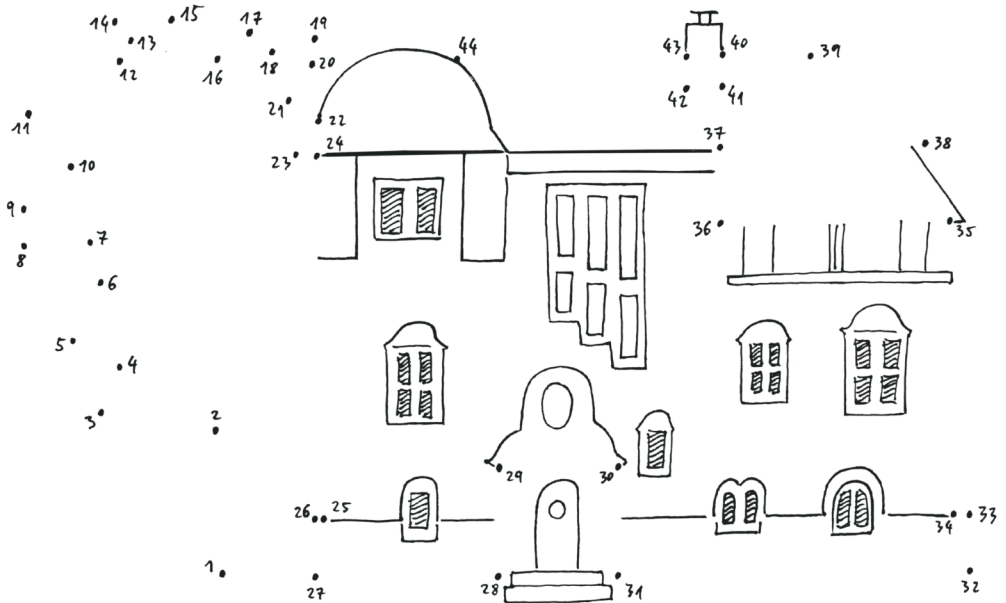


customer journey map



Dein Space für frische Ideen



Villa Gründergeist - Ideen finden Räume.

coworkingspace | kirchliches Innovationszentrum | social hub
Gärtnerweg 62 | 60322 Frankfurt | www.villa-gruendergeist.de



KATHOLISCHE
KIRCHE
BISTUM LIMBURG

5

WEITERSAGEN LOYALTY

Was veranlasst die Persona dazu,
anderen von meinem Angebot zu erzählen?
Zur "Botschafterin" zu werden?

2

EINBEZIEHEN CONSIDERATION

Welche Möglichkeiten der Interaktion
mit mir (Institution) und meinem Angebot
biete ich der Persona?
Wie stille ich welche Bedürfnisse der Persona?
Ansprechbarkeit, Erreichbarkeit, Sprache?

1

WAHRNEHMEN AWARENESS

Welche Möglichkeiten
biete ich der Persona,
mein Angebot wahrzunehmen?

4

DABEI BLEIBEN ENGAGEMENT

Welche Erfahrungen / Emotionen macht
die Persona bei meinem Angebot, die zur
Fortsetzung der Beziehung führen?

3

ANNEHMEN DECISION

Wie unterstütze ich in meinem Angebot
die "Kaufentscheidung" der Persona?
Was braucht die Persona um sich
für mich zu entscheiden?



Welche Ziele hat meine Persona in dieser Phase?



Was hilft meiner Persona, den nächsten Schritt zu
gehen?



Was führt meine Persona in eine Sackgasse/zum
"Reiserücktritt"?