

# marketing.

## Vorlage Customer Journey

[Weitere Artikel entdecken](#)



# Einführung zur Customer Journey

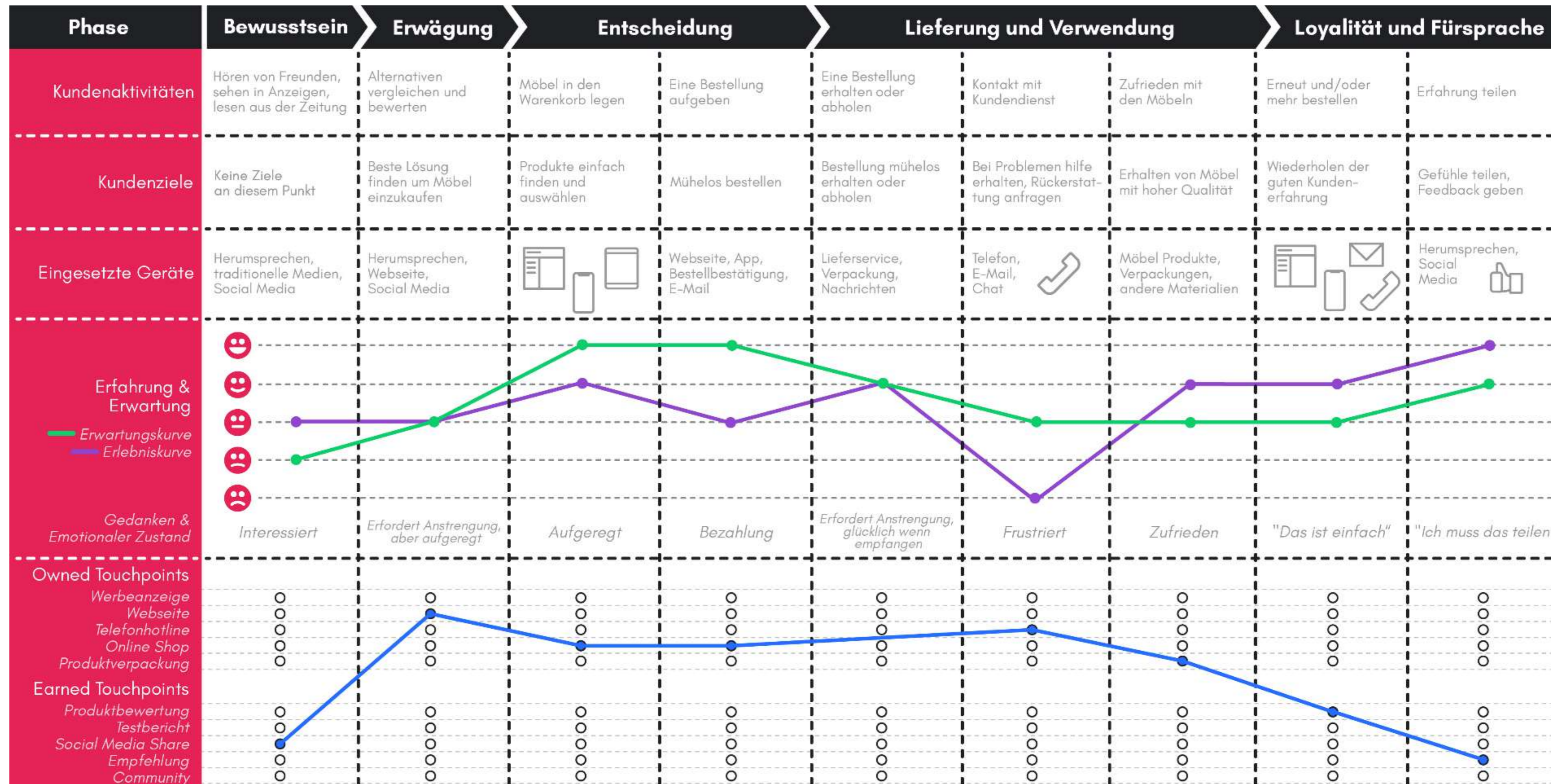
## Was ist die Customer Journey?

Die Customer Journey bezeichnet die Reise, die ein Kunde durchläuft, bevor er ein Produkt oder eine Dienstleistung kauft bzw. beansprucht. Während der Customer Journey hat der Kunde verschiedene Berührungspunkte (Touchpoints) mit dem Unternehmen. Touchpoints sind jegliche Kontakte, die ein Kunde mit einem Unternehmen hat. Dies kann Werbung im TV oder auf Plakaten sein, Online-Marketing oder Social-Media-Marketing, die Website des Unternehmens oder persönliche Verkaufsgespräche. Nebst der Customer Journey (siehe unten) gibt es auch die Customer Journey Map (siehe nächste Folie). Die Map ist eine detaillierte Darstellung aller Touchpoints, Kanälen und auch Erwartungshaltungen der Kunden.





# Customer Journey Map – Beispiel eines Onlineshops für Möbel





Extra für dich

# Präsentationsvorlagen

Damit du deine Vorlesung oder deinen nächsten Vortrag rocken kannst.



# Customer-Journey-Präsentationsvorlagen



## Purchase

E-Commerce, Website, Application

## Awareness

Online Anzeige, Word of Mouth, Empfehlung

## Consideration

Google Suche, Social Ads,  
Reviews

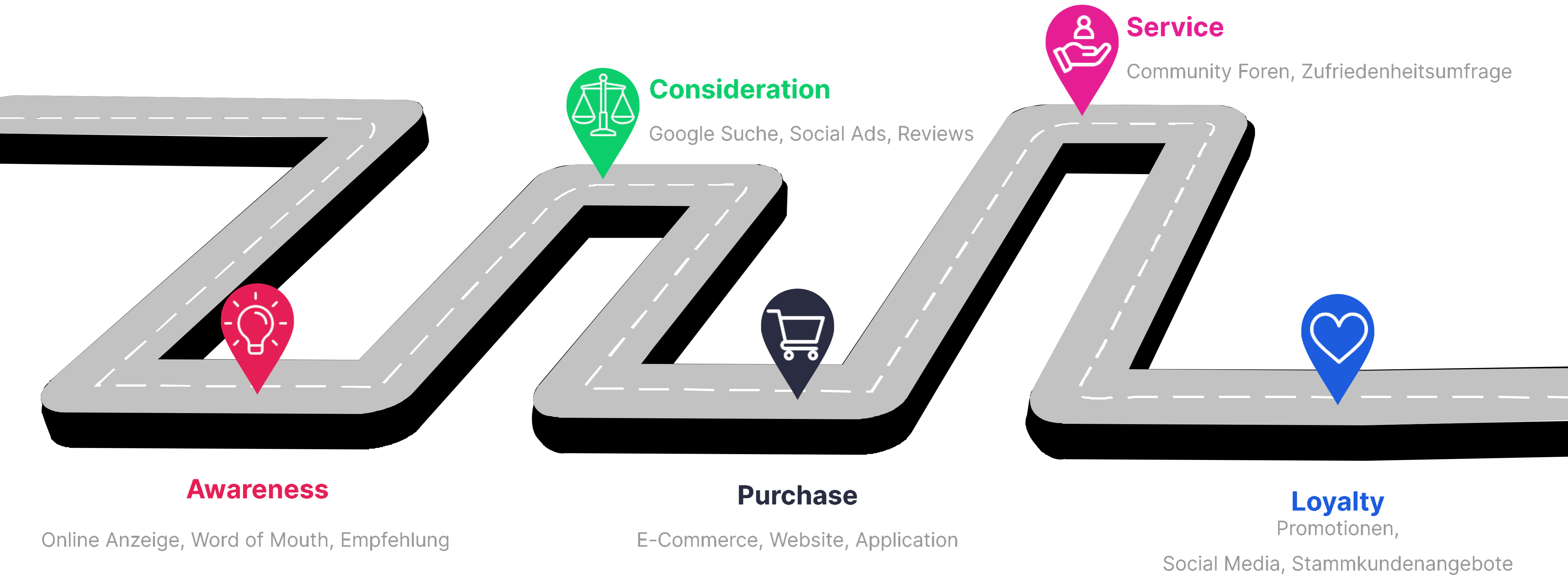
## Service

Community Foren, Zufriedenheitsumfrage

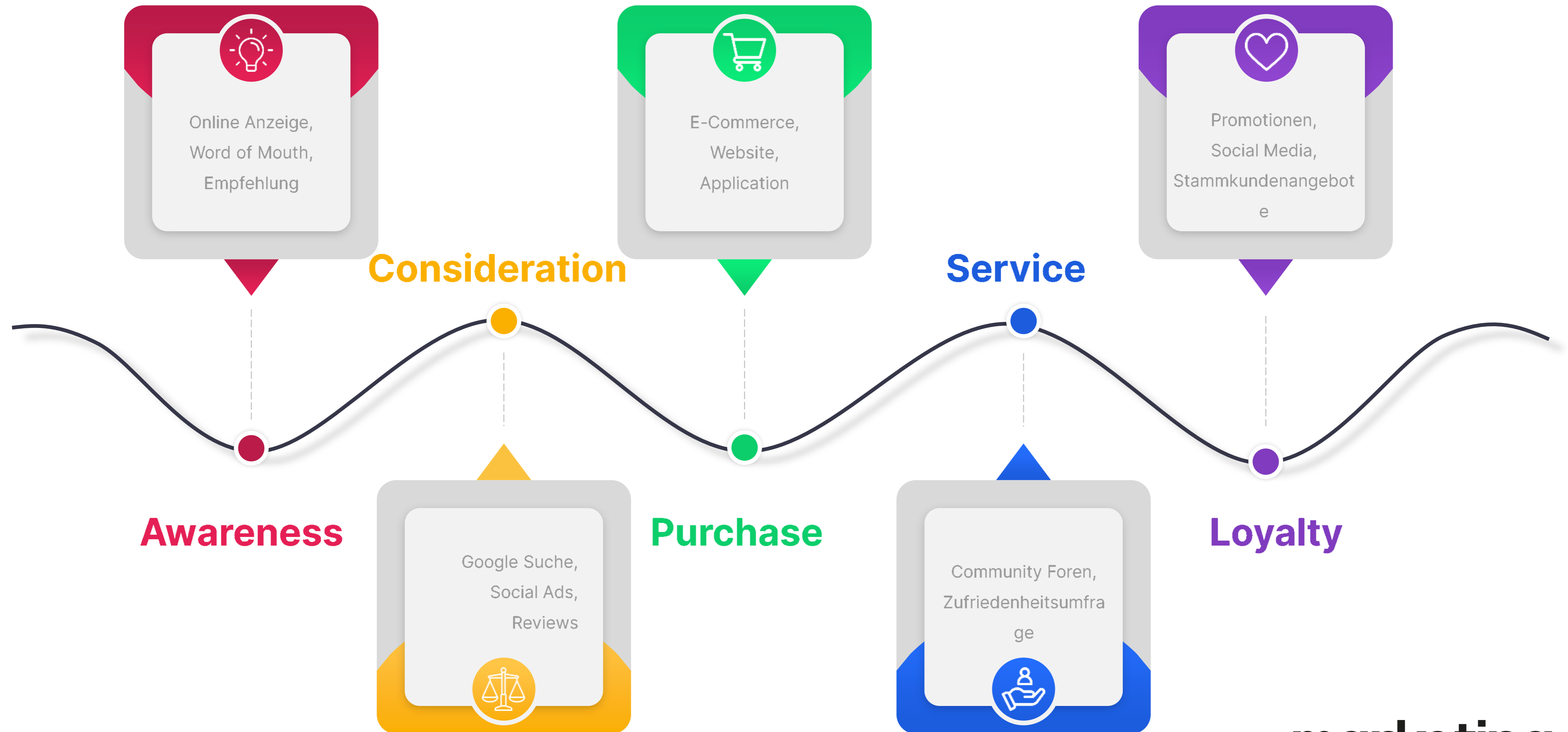
## Loyalty

Promotionen, Social Media,  
Stammkundenangebote

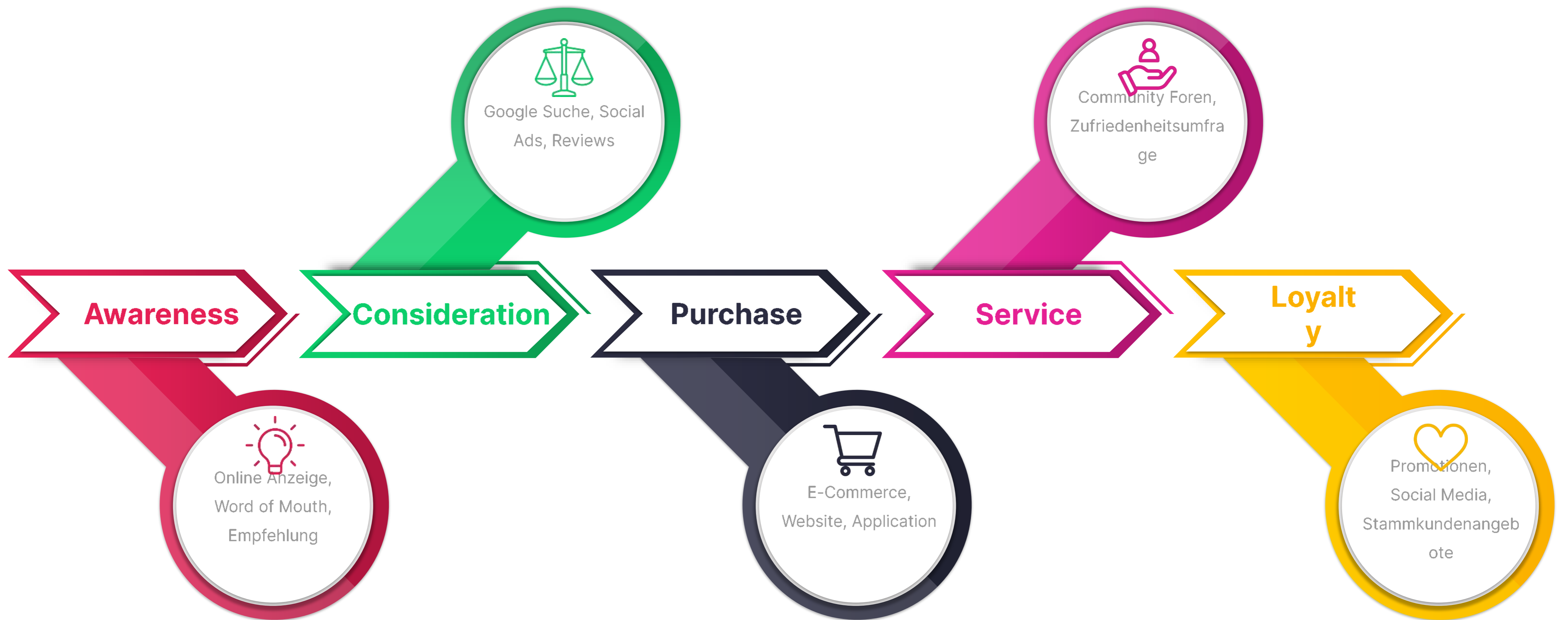
# Customer-Journey-Präsentationsvorlagen



# Customer Journey Präsentationsvorlagen



# Customer Journey Präsentationsvorlagen





# marketing.

**Halte dich täglich auf dem Laufenden mit  
aktuellen Ratgebern, Trends und Guides zum  
Thema Marketing.**