

KUNDENKATEGORIEN (PERSONAS)

UNTERNEHMEN:

ERSTELLT VON:

DATUM:

Name (fiktiv)

- ☐ bestehender Kunde
- ☐ sich verweigernder Nicht-Kunde
- ☐ unentdeckter Nicht-Kunde



Demographische Merkmale

- Alter
- Familienstand
- Wohnort
- Einkommen
- Karriere-Stufe
- etc.

Eigenschaften

Allgemeine Merkmale

Persönliche Ziele

Welche Ziele verfolgt der Kunde mit unseren Produkten und Dienstleistungen?

Mögliche Lösungen

Notieren Sie im Sinne eines Brainstormings mögliche Lösungsvorschläge für diese Kundenkategorie

Bedürfnisse und Erwartungen

bzgl. Ihrer Produkte und Dienstleistungen

Befürchtungen und Herausforderungen

Welche Befürchtungen hat der Kunde?
Welche Herausforderung muss er/sie bewältigen?

Referenzkunde

1

2

CUSTOMER JOURNEY MAP

UNTERNEHMEN:

ERSTELLT VON:

DATUM:

Phase	1. Erfahren	2. Überlegen	3. Erkunden	4. Entscheiden	5. Erleben	6. Austauschen
Fragen	- Wie und wo haben sie das erste Mal von unseren Produkten und Dienstleistungen, unserer Marke oder unserem Unternehmen gehört? - Wie war dieser erste Eindruck? - Haben Sie sich daraufhin gleich umgehender über unsere Produkte und Dienstleistungen, unsere Marke oder unser Unternehmen informiert?	- Wenn Sie mehr von unseren Produkten oder Dienstleistungen erfahren möchten, welche Kanäle verwenden Sie dann (Website, Telefon, persönliches Vorbeikommen, Informationsveranstaltungen, Freunde befragen)? - Waren die Informationen, die Sie erhalten haben, ausreichend? Könnten Sie Ihr Bild von unseren Produkten und Dienstleistungen, unserer Marke oder unserem Unternehmen schärfen? Inwiefern hat es Ihre weitere Vorgehensweise beeinflusst? - War es einfach, an zusätzliche Informationen zu kommen?	- Über welche Kanäle erhielten Sie die notwendigen Informationen, die es Ihnen erlauben, unterschiedliche Anbieter und Produkte zu vergleichen? - Waren die erhaltenen Informationen aussagekräftig, verständlich und hilfreich? - Waren die Informationen schnell und einfach verfügbar? - Inwiefern beeinflussten Sie Ihre Kaufentscheidung?	- Was beeinflusste letzten Endes Ihre Kaufentscheidung? - Inwiefern waren persönliche Beratungsgespräche / das Gesamtangebot (Preis-/Leistungspaket) / ausgewählte Leistungsmerkmale / etc. dafür verantwortlich? - Wie teilten Sie unserem Unternehmen die Entscheidung mit (email, persönlich, etc.)	- Haben sie in dieser Phase Austausch mit dem Unternehmen, anderen Kunden / Usern, etc.? Wenn ja, in welcher Art und Weise? Wenn nein, hätten Sie diesen gerne? - Hatten Sie ausreichend Information, um das Produkt sogleich zu nutzen (z.B. Handhabung, etc.) bzw. die Dienstleistung in Anspruch zu nehmen? - Hätten Sie Hilfestellung benötigt? Haben Sie Hilfestellung angefragt? Wo haben Sie Unterstützung geholt?	Über welche Kanäle (Foren, Website, persönliche Gespräche etc.) tauschen Sie Erfahrungen mit unseren Produkten und Dienstleistungen, unsere Marke oder unser Unternehmen aus?
Kanäle						
Beeinflusser						
Interaktionstyp	    ☐ ☐ ☐ ☐	    ☐ ☐ ☐ ☐	    ☐ ☐ ☐ ☐	    ☐ ☐ ☐ ☐	    ☐ ☐ ☐ ☐	    ☐ ☐ ☐ ☐
Emotionaler Zustand	 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐