

1 Phasen - Identifiziere die unterschiedlichen Phasen in der Customer Journey



2 Aktionen - Definiere, welche Aktionen dein Kunde während der obigen Phasen durchführt



3 Emotion - Zeichne ein, wie sich dein Kunde während jeder Aktion fühlt



4 Touchpoints - Welche Kanäle nutzt dein Kunde während der beschriebenen Phasen (online & offline)

