

customer journey.

PERSONA _____

STAGE				
TOUCHPOINTS				

CUSTOMER INSIGHTS.

WÜNSCHE & ZIELE				
FRAGEN				
PAIN POINTS				

CUSTOMER EXPERIENCE.

POSITIV				
NEUTRAL				
NEGATIV				

UNSERE ZIELE UND OPTIMIERUNGEN.

IDEEN ZUR VERBESSERUNG				
ZIEL				
MASSNAHMEN				
KPI				
VERANTWORTLICH				