

In Gründung wachsen **CUSTOMER JOURNEY**



➤ **HILFSMITTEL: CUSTOMER JOURNEY**

Mit der Customer Journey siehst du, wie potenzielle Kunden mit deinem Angebot in Kontakt kommen – vom ersten Kennenlernen bis zur Weiterempfehlung. Das Tool hilft dir, die einzelnen Schritte aus Sicht deiner Zielgruppe zu verstehen und Marketing sowie Kommunikation gezielt darauf auszurichten.

Die typischen Schritte deiner Kundenreise sind:

- **Awareness / Bewusstsein** – Kunde wird auf ein Problem aufmerksam und sucht nach Lösungen
- **Consideration / Überlegung** – Kunde recherchiert, vergleicht Anbieter und Angebote
- **Purchase / Kauf** – Kunde entscheidet sich für ein Angebot und tätigt den Kauf
- **Retention / Erhalt** – Bei positivem Erlebnis bleibt der Kunde mit deinem Unternehmen in Kontakt
- **Advocacy / Befürwortung** – Kunde berichtet von seinen Erfahrungen und gibt Empfehlungen

Trage die Gedanken, Fragen und Gefühle deiner Kunden in das Template ein. Nutze gern pro Touchpoint ein eigenes Template. So erkennst du schnell Lücken, Optimierungspotenziale oder Chancen für neue Angebote. Mit dieser Übersicht kannst du deine Maßnahmen strategisch planen, priorisieren und direkt auf die Bedürfnisse deiner Zielgruppe abstimmen.

Nutze die beigelegte Vorlage, um die Customer Journey deines Unternehmens Schritt für Schritt zu visualisieren. Bei Fragen oder Feedback helfen wir dir gerne unter gruendung@kus-pfaffenhofen.de.



PHASE: >>>	Awareness/ Bewusstsein: >	Consideration/ Überlegung: >	Purchase/ Kauf: >	Retention/ Erhalt: >	Advocacy/ Befürwortung
	WAHRNEHMUNG	ENTSCHEIDUNG	TRANSAKTION	SERVICE	BINDUNG
Ausgangssituation:	Der Kunde wird sich eines Problems oder Bedarfs bewusst und beginnt, nach Lösungen zu suchen.	Der Kunde informiert sich über mögliche Anbieter, vergleicht Angebote und prüft, welche Lösung am besten passt.	Der Kunde entscheidet sich für ein konkretes Angebot und tätigt den Kauf.	Bei einem positiven Erlebnis bleibt der Kunde in Kontakt und nutzt weitere Leistungen oder Produkte.	Zufriedene Kunden berichten von ihren Erfahrungen, empfehlen dein Angebot weiter und tragen so aktiv zu deinem Wachstum bei.
Gefühle Kunde & Schmerzpunkte:	Was fühlt der Kunde? Wo liegen seine Gedanken? Welche Fragen stellt er sich?				
Kundenverhalten:	Wie reagiert der Kunde auf sein Gefühl? Welche Schritte leitet er ein, um sein Problem zu lösen?				
Kanäle:	Wo sucht der Kunde nach Lösungen? Welche Kanäle benutzt er?				
Unternehmensziel:	Wo kann ich hier ansätzen und unterstützen? Was möchte ich erreichen?				
Unternehmensmaßnahmen	Was kann ich konkret tun?				

PHASE: >>>	Awareness/ Bewusstsein: >	Consideration/ Überlegung: >	Purchase/ Kauf: >	Rentation/ Erhalt: >	Advocacy/ Befürwortung
	WAHRNEHMUNG	ENTSCHEIDUNG	TRANSAKTION	SERVICE	BINDUNG
Ausgangssituation:					
Gefühle Kunde & Schmerzpunkte:					
Kundenverhalten:					
Kanäle:					
Unternehmens- ziel:					
Unternehmens- maßnahmen					

PLATZ FÜR NOTIZEN:

Deine praxisnahe Wirtschaftsförderung für den Landkreis Pfaffenhofen a.d.Ilm

Egal, ob du ansiedelst, umsiedelst oder dein Unternehmen erweiterst – wir helfen dir weiter. Kompetent, innovativ, wertschätzend, ehrlich und fest in der Region verwurzelt.

Nutze unsere Erfahrung und unser starkes regionales Netzwerk. Wir bringen Wirtschaft, Politik und Behörden zusammen und gestalten gemeinsam den Erfolg unseres Wirtschaftsstandorts. Wir freuen uns darauf, dich zuverlässig bei deinen Vorhaben zu begleiten!




KUS LANDKREIS
PFAFFENHOFEN
a.d.Ilm
Wirtschaftsentwicklung | Lebensraum- und Destinationsmanagement

Spitalstraße 7 | 85276 Pfaffenhofen a.d.Ilm
08441 40074-40 | info@kus-pfaffenhofen.de | www.kus-pfaffenhofen.de

-  [kus-pfaffenhofen](#)
-  [heimatverliebt_lkr_paf](#)
-  [kus.pfaffenhofen](#)