

# Spickzettel: Was ist was bei der Gestaltung einer Customer Journey

Benötigen Sie eine Auffrischung, was Sie in jedem Abschnitt der Customer Journey angeben müssen? Hier finden Sie eine Übersicht darüber, aus welchen Teilen Ihre Customer Journey besteht.

## Berührungspunkte

Geben Sie zu Beginn dieses Abschnitts an, welche Phasen Ihr Melder durchläuft. Wenn Sie sich unsicher sind, liegen Sie in der Regel mit drei Phasen richtig: Vor, während und nach der Serviceerbringung.

Berührungspunkte sind Momente, in denen Kontakt zwischen Ihrem Melder und Ihnen besteht, oder wenn Ihr Melder Kontakt erwartet hätte, aber keiner stattfindet. Dies beinhaltet auch erfolglose Kontaktversuche vom Melder zu Ihnen oder umgekehrt.

## Kommunikationsmittel

Geben Sie für jeden Berührungspunkt an, welches Kommunikationsmittel in der Regel zum Einsatz kommt. Dies hilft Ihnen zu erkennen, ob Sie Gelegenheiten für wichtige Kommunikation verpassen.

## Emotionskurve

Würden Sie behaupten, dass bei Ihren Meldern bei jedem Berührungspunkt negative oder positive Emotionen auftreten? Stellen Sie den emotionalen Weg Ihres Melders mithilfe von Punkten oder Emojis dar und verbinden Sie die verschiedenen Berührungspunkte miteinander. Diese Methode zeigt Ihnen offensichtliche Höhen und Tiefen des Serviceerlebnisses.

## Emotionen

Drücken Sie die positiven und negativen Emotionen, die Ihr Melder durchläuft genauer aus. Verwenden Sie Worte wie „erleichtert“, „optimistisch“, „enttäuscht“ oder „angespannt“.

## Schmerzpunkte

Was genau bereitet an einem bestimmten Punkt eine negative Erfahrung? Halten Sie die zu Grunde liegenden Probleme fest, die Sie bei jedem Berührungspunkt vermuten, mit dem Sie eine negative Emotion verknüpft haben.

## Chancen

Was können Sie basierend auf Ihrer Darstellung der Customer Journey verbessern? Halten Sie in diesem Abschnitt Lösungen für Schmerzpunkte fest.

## 1 Berührungspunkte

Vor der Serviceerbringung ◀ - - - - -

- - - - - ▶ Nach der Serviceerbringung

## 2 Kommunikationsmittel


## 3 Emotionskurve

Emotionen


## 4 Schmerzpunkte

## 5 Chancen

## **Berührungspunkte**

Vor der Serviceerbringung 

Halten Sie die Abschnitte Ihrer Customer Journey fest.

 Nach der Serviceerbringung

Fügen Sie hier Post-its mit Berührungspunkten hinzu.

## **Kommunikationsmittel**

Schreiben Sie auf, wie Sie kommunizieren oder zeichnen Sie Symbole für Ihre Kommunikation.

---

---



