

CUSTOMER-JOURNEY-MATRIX

PHASEN	1	2	3	4	5	6
TOUCHPOINTS	ONLINE-RECHERCHE	VORAUSWAHL	KONTAKT-AUFNAHME	GESPRÄCH	ABSCHLUSS	RECHNUNG
Website	••			•••		••
YouTube						
Empfehlung		••				
Meinungsführer	•	•••				
Suchmaschinen	•••	••				
Service Call			••			
E-Mail			•••		•••	