Übung zu Kapitel 3

**Arbeiten mit dem Raster zur Customer Journey**

Mit dem Text zu Kapitel 3.4 auf Seite 78 und der Abbildung 3.2. auf Seite 81 haben wir Ihnen einen Überblick zur Customer Journey gegeben.

Versuchen Sie mit diesen Anregungen Ihre eigene, unternehmensindividuelle Journey zu entwickeln. Starten Sie mit dem ersten Kennenlernen, über den später folgenden ersten persönlichen Kontakt bis zur Beauftragung durch den Kunden. Natürlich ist das bei jedem Kunden ein anderer Prozess. Dennoch ergibt sich bei der Betrachtung des Ablaufs bei allen Kunden ein „Muster“ für einen generellen Prozess. Versuchen Sie gemeinsam mit Ihrem Team diesen Ablauf zu beschreiben und zu visualisieren. Achten Sie dabei auf alle Einzelschritte, z.B. auch den Besuch des potentiellen Kunden auf Ihrer Webseite usw. Wir empfehlen Ihnen dabei auch die Dauer der Einzelschritte zu ermitteln und die jeweils eingesetzten Hilfsmittel zu benennen. Sie erhalten so ein gutes Hilfsmittel für Ihre künftige Neukundengewinnung.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei dieser Übung.