

# Customer Journey: Kunden gewinnen und binden

Wissen Sie, wie viele und welche Schritte die Kaufentscheidungen Ihrer Kunden durchlaufen? Welche Aspekte eher online stattfinden, welche eher offline und wie Sie diese beiden Kanäle optimal verbinden? Mehr als das, wie Sie im passenden Moment mit der richtigen Marketing-Maßnahme Einfluss auf die Kaufentscheidung zu Ihren Gunsten nehmen können? Und mit welchen Kundenbindungsinstrumenten Sie weitere Kaufentscheidungen anstoßen können?

Wir decken die Customer Journey für Sie auf. Diese liefert wertvolle strategische Empfehlungen für nachhaltige und sinnvolle Investitionen ohne Streuverluste.



COACHing & BRANDing  
petra jagow

## Typische Schritte einer Customer Journey:

- Inspiration** - das Bewusstsein für das Produkt wird geweckt
- Favorisierung** - das Interesse für das Produkt wird verstärkt
- Wunsch** - der Kunde erwägt den Kauf des Produktes
- Anstoß** - die Kaufabsicht wird konkret
- Umsetzung** - das Produkt wird gekauft



**Professor  
Michael Schleusener**  
Experte für Marketing,  
Pricing und Omni-  
Channel-Retailing

**Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme:**  
Telefon 0221 728376 Mobil 0172 / 2954165  
[mail@petra-jagow.de](mailto:mail@petra-jagow.de) [www.petra-jagow.de](http://www.petra-jagow.de)