

NN/g CUSTOMER JOURNEY MAP TEMPLATE

	PERSONA	SCENARIO	USER EXPECTATIONS	
	<u>Laura Schmidt</u>	<u>Produkt erstellen und Bewertung abgeben</u>	<u>Meinung und Erfahrung zu ihrem Glätteisen mit anderen Kunden teilen, um diesen die Kaufentscheidung zu erleichtern</u>	
PHASE 1	PHASE 2	PHASE 3	PHASE 4	
<u>Kauft das neue Glätteisen</u>	<u>2 Wochen nach Kauf</u>	<u>6 Monate nach Kauf</u>	<u>Produkt geht nach knapp 8 Monaten kaputt</u>	
DOING Fügt das Glätteisen als neues Produkt ihrem Profil hinzu	Die App fragt das erste Mal nach Feedback zum Produkt. Sie gibt an, dass das Glätteisen noch einwandfrei funktioniert und sie mit der Kaufentscheidung zufrieden ist	Die App fragt erneut nach Lauras Feedback. Das Glätteisen scheint seit ein paar Wochen nicht mehr richtig zu funktionieren	Gibt in der App an, dass das Produkt nicht mehr funktioniert.	
THINKING Möchte es anderen Nutzern erleichtern, sich für ein langlebigeres Produkt zu entscheiden		Ein solches Produkt hat nicht die beste Bewertung verdient		
SAYING "Ich möchte meinen kleinen Beitrag zur Verbesserung der Welt leisten"	"Ich kann anderen mit ihren Kaufentscheidungen helfen und gleichzeitig XP-Punkte sammeln :)"	"Es ist schade, dass das Glätteisen schon nicht mehr richtig heiß wird... Außerdem scheint das Stromkabel bald zu brechen. Ich würde dieses Produkt nicht weiterempfehlen"	"Ich bin echt unzufrieden mit dem Glätteisen. Ich hoffe, dass niemand anders diesen Fehlkauf macht..."	
INSIGHTS		INTERNAL OWNERSHIP		
<hr/>		<hr/>		
<hr/>		<hr/>		
<hr/>		<hr/>		