



Customer-Journey-Tool

Emotionaler Status

+

-

Für längere Customer Journeys mehrere Canvases bis hier übereinander kleben! →

Beschreibung	<p>Welchen Schritt der Customer Journey unternimmt die Persona?</p> <p>(Beschreiben und - wo möglich - mit Foto oder Screenshot, ... visualisieren!)</p>					
Erwartungen & Wünsche	<p>Was erwartet die Persona als Ergebnis ihrer Handlungen und Interaktionen?</p> <p>Was wünscht sich die Persona, wie diese Handlungen und Interaktionen ablaufen sollen?</p>					
Sieht	<p>Was sieht die Persona an diesem Punkt der Customer Journey?</p>					
Hört	<p>Was hört die Persona an diesem Punkt der Customer Journey?</p>					
Fühlt	<p>Was fühlt die Persona an diesem Punkt der Customer Journey?</p>					
Tut	<p>Welche Handlungen nimmt die Persona an dieser Stelle der Customer Journey vor?</p> <p>Wie interagiert die Persona mit Gegenständen oder Personen?</p>					

Für längere Customer Journeys mehrere Canvases bis hier übereinander kleben! →