



## CUSTOMER EXPERIENCE JOURNEY Workshop

*BBF CONSUMER CENTRICITY Program*

Die „Customer Experience Journey“ beleuchtet die Reise des Kunden vom ersten Berührungspunkt bis zum Kauf und der Verwendung eines Produktes. Sie macht so das Verhalten und die Motivation von Kunden transparent und hilft, **integrierte Marketingkommunikation zu optimieren**, in dem man definiert, WIE, WANN und WO die **Markeninhalte am effektivsten** platziert werden.

### Zielsetzung:

Ziel dieses Workshops ist es, **für die betreffende Marke / das Produkt eine Customer Experience Journey** zu entwickeln und darauf basierend **konkrete Maßnahmen zur Optimierung der Kundenkontakte** abzuleiten, um Kaufentscheidungen und Loyalität positiv zu beeinflussen. Dazu werden die theoretischen Grundlagen erklärt, Case Studies zur Veranschaulichung gezeigt und mit dem Team gemeinsam die optimale Customer Experience Journey entwickelt.

### Zielgruppe:

- ✓ Multifunktionale Markenteams (Marketing, Marktforschung, Vertrieb, ...)

### Inhalt:

- ✓ Was ist die Customer Experience Journey und wozu dient sie?
- ✓ Die Zielgruppe definieren
- ✓ Die Phasen und relevanten Touchpoints verstehen und für die eigene Marke festlegen
- ✓ Konkrete Maßnahmen bestimmen und nächste Schritte ableiten

### Methoden:

- ✓ Theorieüberblick
- ✓ Case Studies
- ✓ Gruppenübungen
- ✓ Diskussion

### Dauer:

- ✓ 1 – 1 ½ Tag

### Teilnehmer:

- ✓ 5-10 Teilnehmer

### Vorbereitung:

- ✓ Zielgruppenprofil – wenn vorhanden
- ✓ Vorhandenes Konsumentenwissen