

Fase

SEE

Zichtbaarheid

THINK

Overweging

DO

Conversie

CARE

Loyaliteit

Actie

Wat doet de klant?
Voorbeeld: Klant ziet advertentie.

Wat doet de klant?
Voorbeeld: Klant bekijkt jouw website

Wat doet de klant?
Voorbeeld: Klant doet aankoop op de website.

Wat doet de klant?
Voorbeeld: Klant ontvangt product.

Emotie



Wat voor gevoel heeft de klant hierbij?
Voorbeeld: Enthousiast.

Wat voor gevoel heeft de klant hierbij?
Voorbeeld: Zoekend/verwarrend.

Wat voor gevoel heeft de klant hierbij?
Voorbeeld: Hoopvol.

Wat voor gevoel heeft de klant hierbij?
Voorbeeld: Tevreden.

Uitstraling

Wat wil je bereiken?
Voorbeeld: Klik naar de website.

Wat wil je bereiken?
Voorbeeld: Duidelijk maken mogelijkheden van product.

Wat wil je bereiken?
Voorbeeld: Tevreden klant na aankoop.

Wat wil je bereiken?
Voorbeeld: Een herhaalaankoop.

Wat wil je uitstralen?
Voorbeeld: Een groot assortiment producten of diensten.

Wat wil je uitstralen?
Voorbeeld: Dat je beter bent dan de concurrenten.

Wat wil je uitstralen?
Voorbeeld: Betrouwbaarheid.

Wat wil je uitstralen?
Voorbeeld: Je hebt meer te bieden en bent meedenkend met de klant.

Touchpoint

Waar komt de klant je tegen?
Voorbeeld: Facebook.

Waar komt de klant je tegen?
Voorbeeld: Website.

Waar komt de klant jou tegen?
Voorbeeld: Website.

Waar komt de klant je tegen?
Voorbeeld: E-mail.