



# Customer Journey Map

<p><b>Aktivitäten/Schritte:</b> Welche Schritte durchläuft der Kunde in dem Prozess?</p>	
<p><b>Touchpoints:</b> Welche Berührungspunkte gibt es zwischen dem Kunden und z. B. Mitarbeitern, Produkten, Dienstleistungen, Devices, Internetangeboten, etc.</p>	
<p><b>Emotionen:</b> Wie fühlt sich der Kunde bei den einzelnen Schritten und warum?</p> <p></p>	 A vertical gradient bar representing customer emotions, transitioning from red at the top to orange, yellow, green, and finally blue at the bottom.
<p><b>Insights:</b> Was könnten die Probleme / Erwartungen / Wünsche des Kunden sein?</p>	
<p><b>Ideenspeicher (optional):</b> Welche ersten Ideen kommen auf?</p>	