COSTUMER JOURNEY

Veröffentlicht am 10. September 2025 von Marie

Die **Customer Journey** beschreibt den gesamten **Weg eines Kunden** von der ersten **Kontaktaufnahme mit einer Marke** bis hin zur **Kaufentscheidung** – und oft auch darüber hinaus (z. B. Weiterempfehlung oder erneuter Kauf). Sie zeigt, welche **Stationen und Berührungspunkte (Touchpoints)** ein potenzieller Kunde durchläuft: etwa **Werbeanzeigen, Social Media Posts, Website-Besuche, Newsletter oder Beratungsgespräche**.

Typische Phasen der Customer Journey sind:

1. **Awareness (Aufmerksamkeit)** – der Kunde wird erstmals auf ein Produkt oder eine Marke aufmerksam.
2. **Consideration (Überlegung)** – er informiert sich, vergleicht Angebote und bewertet Alternativen.
3. **Conversion (Entscheidung)** – er trifft die Kaufentscheidung und bestellt oder bucht.
4. **Retention (Bindung)** – nach dem Kauf bleibt er idealerweise treuer Kunde durch Service und Kommunikation.
5. **Advocacy (Empfehlung)** – zufriedene Kunden empfehlen die Marke aktiv weiter.

Die Customer Journey ist ein zentrales Konzept im **Online-Marketing**, weil sie zeigt, an welchen Stellen Unternehmen **gezielt Inhalte, Werbung oder Service** einsetzen sollten, um Interessenten Schritt für Schritt zu überzeugen.