

**Customer  
Journey Map**

Servicebeschreibung

Persona

**Touchpoints**

Mit welchen  
Service-Touchpoints  
kommt der Kunde  
in Berührung?

**Aktionen**

Welche Schritte  
durchläuft  
der Kunde?

**Emotionen**

Wie erlebt  
der Kunde  
den Service?

