Smartelement – Die Customer Experience-Map

	Awareness	Consideration	Decision	Closing	Retention	After Sales	Adcovacy
Sicht des Kunden Was tut der Kunde?	Aufmerksamkeit	Informations-beschaffung	Entscheidungs-findung	Kauf / Vertrags-abschluss	Bindung an das Unternehmen	Wiederkauf	Begeisterung
Sicht des Unternehmens Zielsetzung	Attract	Engage	Nurture	Convert	Customer Service	Cross- und Upselling	Markenbotschafter

Touchpoints

	Public Relations	Website	eComerce/Shop	SEM	E-Mail Marketing	Social Media Ads	Social Media Marketing	Werbung Print	Werbung Multimedia	Direct Marketing Print	Dialog Marketing	Live Communications	Sponsoring	Guerilla Marketing
Abteilungen Service	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Account Management	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Vertrieb	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Shop Management	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Marketing / PR	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○