

Phase 1	Phase 2	Phase 3	Phase 4	Phase 5
Recherche	Evaluation	Vergleich	Entscheidung	Bindung
Wie werden Sie von potentiellen Kunden gefunden? Gibt es Medien, außer Social Media Channels, die Ihre potentiellen Kunden nutzen?	Wieso sollten potentielle Kunden Ihr Angebot nutzen?	Wie können potentielle Kunden überzeugt werden, dass Ihr Angebot besser ist als das Ihrer Konkurrenten? Können potentielle Kunden Ihr Angebot nutzen, bevor sie es kaufen?	Ist eine kostenlose Testversion Ihres Angebots wählbar vor dem Kauf?	Wie wird der Kunde weiter betreut? Wie wird mit Rückfragen umgegangen?
Chancen & Ziele				
Eine Lösung für alle Kunden finden.	Überprüfen und recherchieren, ob die Lösung realisierbar ist oder nicht.	Entscheiden, ob das Angebot seinen Preis wert ist. Wenn nicht: Bieten Sie eine Testversion oder ein Testprodukt an.	Wenn es eine Testversion gibt, sollten alle Funktionen, die Sie von der Konkurrenz abheben im Vordergrund stehen.	Stellen Sie sicher, dass Sie die richtigen Service Optionen für Ihre Kunden anbieten. (Live Chat, Anruf, ...)
Touchpoints				
Webseite, Newsletter, Anzeigen (online/offline)	Preisübersicht, Mehrwerte, Leistungsspektrum, Funktionsumfang, Kundenstimmen	Möglichkeit eines Tests, einfacher Prozess. Vergleichbarkeit mit anderen Angeboten.	Überzeugende Präsentation der Mehrwerte und wichtigen Informationen.	FAQs, Hilfe Angebote online, Live Chat, Anruf, Mail Kontakt