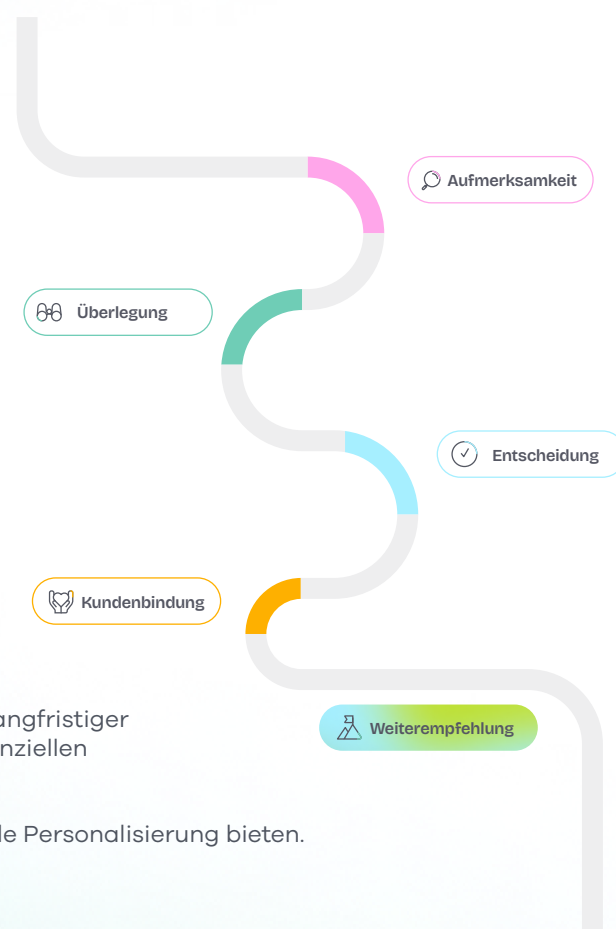


# Was ist eine Customer journey?

Eine Customer Journey beschreibt den gesamten Lebenszyklus der Interaktionen eines Kunden mit einem Unternehmen – von der ersten Wahrnehmung über die Kaufentscheidung bis hin zur Zeit danach.

## Die verschiedenen Phasen der Customer Journey



## Warum sind Customer Journeys wichtig?

Denn großartige Customer Journeys:

- ✓ Bauen Vertrauen beim Kunden auf.
- ✓ Verbessern die Kundenbindung.
- ✓ Schaffen Wettbewerbsvorteile.
- ✓ Maximieren den Customer Lifetime Value.

## Personalisierung und Beziehungsaufbau in der Customer Journey

Für B2B-Unternehmen sind Personalisierung und der Aufbau langfristiger Beziehungen entscheidend, um Geschäftsabschlüsse mit potenziellen Kunden zu erzielen.

**73%** der Verbraucher sagen, dass Marken keine ausreichende Personalisierung bieten.

Hier sind drei Wege, um es richtig zu machen.

- ✓ **Dynamische Inhalte und KI**  
Nutzen Sie KI-gestützte, adaptive Inhalte, um zur richtigen Zeit den passenden Mehrwert zu bieten.
- ✓ **Produktempfehlungen**  
Erkennen Sie Bedürfnisse mithilfe von Daten und bieten Sie relevante Zusatzangebote an, um Loyalität und Umsatz zu steigern.
- ✓ **Maßgeschneiderte Kommunikation**  
Segmentieren Sie gezielt und senden Sie Botschaften, die wirklich ankommen.

## Möchten Sie den vollständigen Leitfaden?

Laden Sie das komplette E-Book herunter