

Customer Journey -

Die Reise des Gastes durch die touristische Dienstleistung

Persona

Angebot

Anbieter



VOR



WÄHREND



NACHHER

Werbung/ PR

Wie wird das Tourismusprodukt kommuniziert?

Social Media

Welche Vorinformationen bekommen Menschen durch social media?

Mundpropaganda

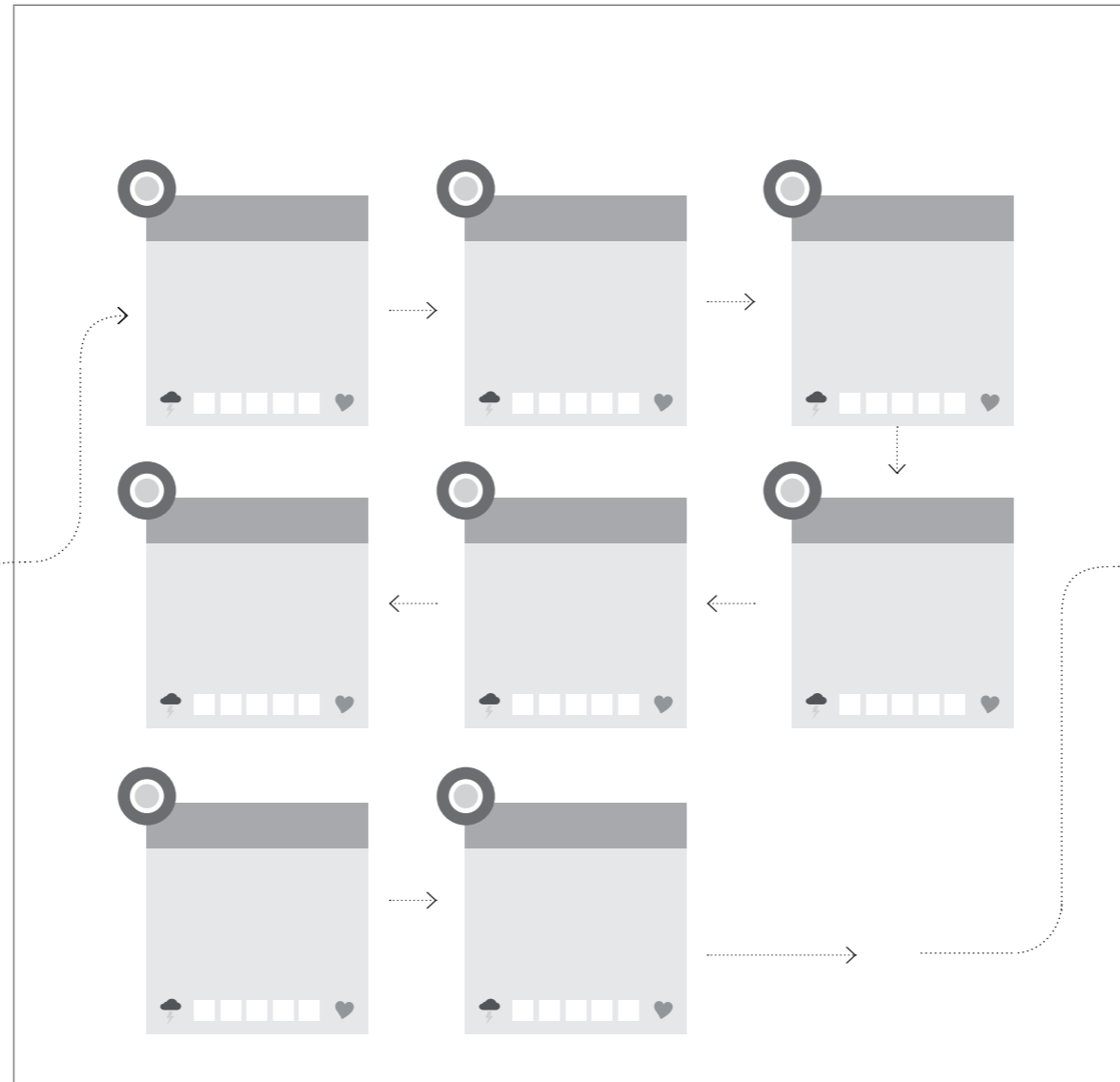
Empfehlen Freunde, Kollegen, Familie das Angebot? Ihre Meinung dazu?

Vorerfahrung

Welche Erfahrungen hat die Persona mit ähnlichen Angeboten? Was weiß sie bereits über die touristische Dienstleistung? Was erwartet sie sich?

Erwartungen

Was sind die potentiellen Erwartungen an das Angebot?



Gästebeziehung

Was ist zu tun, damit der Gast wiederkommt?

Social Media

Was erzählen Gäste über das Angebot im Social Web?

Mundpropaganda

Was erzählen Gäste ihren Freunden, Kollegen Familie über das Angebot?

Zufriedenheit/ Enttäuschung

Gäste bewerten Angebote individuell indem sie ihre Erwartungen mit dem tatsächlich Erlebten vergleichen.

Konzept und Design: Mark Stickdom & Jakob Schneider, inspiriert vom Business Model Canvas. Original in Englisch, Übersetzung und Adaption für den Tourismus: tourismusdesign.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 Unported Licence. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/>

