

Stufe:	Customer Experience:
Aware	<p>Das Unternehmen tritt ins Bewusstsein des Kunden als sympathische positive Erscheinung: Die Marke hat etwas zu sagen, sie ist nahbar.</p>
Appeal	<p>Das Unternehmen ist nicht nur sympathisch, es zeigt auch Eigenschaften, die bestimmte Kunden anziehen. Die Marke erfährt eine emotionale Aufladung: Sie hat etwas zu bieten. Man ist angeregt, sich mit ihr zu beschäftigen.</p>
Ask	<p>Das Unternehmen ist offen und ehrlich, es bietet Transparenz. Die Marke lässt Nähe und Nachfragen zu. Das Vertrauen ist so groß, dass man in den Austausch gehen kann.</p>
Act	<p>Das Unternehmen hat so weit überzeugt, dass der Kunde bereit ist, ihr einen Vertrauensvorschuss einzuräumen; er erwirbt eine Leistung. Die Marke ist jetzt Partner geworden, psychologisch gesehen ist die Marke mit dem erworbenen Produkt als etwas Greifbares in die Kundenwelt getreten: Die Marke ist Teil des persönlichen Bereichs geworden.</p>
Activation	<p>Das Unternehmen rechtfertigt den Vertrauensvorschuss des Kunden; die Leistung hat überzeugt, aber das Unternehmen tritt auch in Beziehung, es hört zu: Die Marke hat eine Partnerschaft begründet, sie ist Teil der Kundensphäre.</p>