

Touchpoint	User Experience	Medien	Unser Status
Aware	Bekanntheit	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Werbemaßnahmen und Unterlagen • Vorträge 	
Appeal	Bevorzugung	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Events und Veranstaltungen • Emotionale Aufladungen • Positive Berichte von Kunden 	
Ask	Austausch, Information	<ul style="list-style-type: none"> • Webauftritt, Telefon (Hotline), Beratungsgespräch, Chat • Bewertungen/ Empfehlungen 	
Act	Auswahl, Kauf	<ul style="list-style-type: none"> • Verkaufsgespräch, Vertrag, Warenkorb im Netz • Individualisierung • Bezahlung/Lieferung 	
Activation	Erlebnis	<ul style="list-style-type: none"> • Nach-Kauf-Maßnahmen, Following Social Media, Service Design, Communitys 	