

| Phase | Awareness | Consideration | Purchase | Service | Loyalty Expansion |
|------------------------------|---|---------------|----------|---------|-------------------|
| Schritte | | | | | |
| Aktivitäten | | | | | |
| Anforderungen Erwartungen | | | | | |
| Emotionskurve (Erfahrung) | Sehr positiv Positiv Neutral Negativ Sehr Negativ | | | | |
| Touchpoints | | | | | |