

FASES	1 LATENTE BEHOEFTE	2 CONCRETE BEHOEFTE	3 ORIËNTATIE	4 OVERWEGING	5 KLANT WORDEN	6 GEBRUIKEN	7 MEER GEBRUIKEN	8 AMBASSADEUR	9 MINDER GEBRUIKEN
UITLEG	Het product is niet in beeld bij de klant	Er is een concrete behoefte richting een bepaald product	Verschillende producten worden met elkaar vergeleken	De keuze voor het product is gemaakt, de aanbieders worden nu overwogen	Onboarding – In aanvraag – Bevestiging	Het product gebruiken; kort of jarenlang	Het product intensiever gebruiken	Als loyale klant positieve ervaringen delen met anderen	Het gebruik van het product afbouwen of zelfs volledig stopzetten.
CUSTOMER GOALS									
CUSTOMER THOUGHTS									
TOUCHPOINTS									
ERVARING OP VANDAAG									
WIE IS ER BETROKKEN									
BELANG VAN DEZE STAP	1	2	3	4	5	6	7	8	9