

Wat is de customer journey?

16-09-2015 10:50

Voordat een potentiële klant werkelijk een aankoop doet, moet hij of zij veel stappen zetten. Dat wordt de customer journey genoemd. Als uitgever kun je zowel gids als bestemming in deze reis zijn.



Een uitgeverij of publicatie is een bestemming in een customer journey omdat ze informatie of vermaak verkoopt: het doel is een publicatie van deze uitgeverij en niet van de concurrent. Ze is gids omdat ze klanten de weg naar allerlei producten wijst: van toneelvoorstelling tot koekenpan.