

Bezirksblätter – HAK Schwaz – Kooperation – Customer Journey

1. Inspiration

Herbert und Christina bemerken, dass sie beide immer gern auf den aktuellen Stand wären. Sie interessieren sich sehr für Ereignisse in deren Umgebung und würden gern täglich darüber Bescheid wissen.



2. Recherche

Herbert und Christina sind eher altmodisch veranlagt, weshalb sie nicht im Internet nach den infrage kommenden Zeitschriften recherchieren, sondern sich in deren Bekanntenkreis informieren. Von Verwandten erfahren sie von den Bezirksblättern.

3. Überlegung

Herbert und Christina haben sich eigentlich schon entschieden. Die Bezirksblätter informieren täglich über neue Ereignisse. Über ein Telefonat informieren sie sich näher über ein Abonnement. Die beiden holen sich mehr Informationen über Kosten, Vertragsdauer und Zustellung ein. Ein klares Ja oder Nein fällt am Ende des Gespräches jedoch weder vonseiten Christina noch vonseiten Herbert. Sie sind sich noch nicht sicher, und wollen sich lieber noch ein bisschen bei anderen Zeitschriften informieren. Da sie jedoch ihre E-Mail hinterlegt haben, senden ihnen die Gesprächspartner ein Angebot eines Probeabos zu. Für zwei Monate können sie die Bezirksblätter gratis testen.

4. Konversion

Christina und Herbert sind überzeugt. Sie schließen das Abo ab.

5. Erleben

Das Probe Abo läuft ab jetzt. In der ersten Ausgabe lesen Herbert und Christina einen Artikel über die HAK-Schwaz. Sie lesen sich hinein und erfahren spannende Aspekte der Schule und des Weiteren einen individuellen Artikel der Schülerzeitung. Sie sind sehr erfreut und hoffen, dass sie in Zukunft vielleicht sogar mehr solche Artikel zu sehen bekommen. Ihnen gefallen die Bezirksblätter. Deshalb berichten sie bei Freunden und Bekannten nur Gutes über dieses Produkt.

6. Kundenbeziehung

Per E-Mail bekommen Christina und Herbert immer wieder die neuesten Informationen über die Bezirksblätter zugesandt, sodass sie immer wieder mit dem Produkt in Verbindung geraten. Mittlerweile nutzen die das Abo schon seit sechs Monaten und sind zu zufriedenen Stammkunden geworden. Per E-Mail nehmen sie nun auch manchmal an Gewinnspielen teil, jene sie von den Bezirksblättern zugesandt bekommen. Etwas, was ihnen sehr gefällt und sie immer wieder an den großartigen Service und die super Aufmachung der Bezirksblätter denken lässt.

