|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FASI | ISPIRAZIONE | RICERCA | CONFERMA | ACQUISTO | PRIMO UTILIZZO | TERMINE UTILIZZO | FIDUCIA |
| DESCRIZIONE | Una pubblicità su internet mi ha attirato | Ho letto le peculiarità del prodotto e le recensioni online | Ho deciso di acquistare il prodotto | Ho acquistato online/  mi sono recato in negozio | In casa faceva troppo caldo e ho acceso il prodotto | È arrivato l’inverno | L’ho consigliato |
| PUNTI DI CONTATTO | Browser | Browser | Browser | Browser/  negozio | Condizionatore smart | Stagione diversa | Browser/ contatti personali |