

Customer Journey - Toekomstige Situatie



Thomas de Wit

Scenario

Thomas wilt het spel Fortnite halen,
maar word uiteindelijk toch
overgehaald om GTA te kopen.

Verwachtingen

- Leuke spellen
- Overzichtelijk
- Goede prijzen

Touchpoints

- ★ Touchpoint
- ★ belangrijke Touchpoint
- ★ Zeer belangrijke Touchpoints

Ideeën voor verbetering

De oriëntatiefase

Thomas is opzoek naar het spel EA FC 24 op steam en logt in op zijn account. Hij had al een account op steam, maar sinds kort kan hij ook via een extra optie inloggen. namelijk doormiddel van een keycard via NFC.

De bewustwordingsfase

Eerst kijkt Thomas in de verschillende categorieën die er zijn, maar ook kijkt hij naar de uitgelichte spellen. Uiteindelijk zoekt Hij naar EA FC 2024


De overwegingsfase

Thomas heeft het spel gevonden en wil kijken wat de reviews zijn. Ondertussen ziet hij op het dashboard de spellen die zijn vrienden spelen, waardoor hij begint te twijfelen.

De beslingsfase

uiteindelijk gaat Thomas toch GTA kopen, omdat hij ziet dat zijn vrienden het veel spelen en dat zou ook betekenen dat hij kan samenspelen met zijn vrienden.

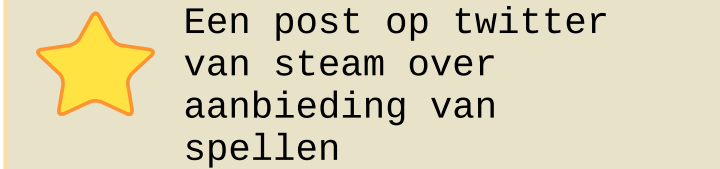
Enthousiast



Neutraal 

Ontevreden

Boos



- ★ Online advertenties op de website

