**Personas:** Jonas Beck

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Phasen** | **Awareness** | | **Consideration** | | **Preference** | | **Purchase** | |
| **Schritte** | Sieht Retro-Rollschuhe bei einem anderen Rollschuhfahrer. | Er googelt die Marke: „Retro-Rollschuhe“. | Er hat ein Modell favorisiert. Er sucht nach Tests, andere Nutzererfahrungen | Er checkt ein Rollschuh-Forum nach Erfahrungen. | Er informiert sich noch einmal konkreter über das Modell. | Er vergleicht bei Google Shopping Preise. | Kauf im Onlineshop bei moveaix | Erhalt der Ware |
| **Touchpoints** | - | Kategorieseite im Onlineshop (SEO/SEA) | Influencer / Tester | - | Produktdetailseite im Onlineshop (SEO/SEA) | Google Shopping Schnittstelle | Onlineshop | Versanddienstleister, Paket |
| **Erwartungen** | - | Informationen über die Rollschuhe, Material, Preis, Produkte, Varianten | Detaillierte Informationen zum Produkt, Vergleich mit anderen Produkten, Test im Alltag | Erfahrungen von Nutzern, auch über die Dauer hinweg, damit sich der Preis rechtfertigt | Gute Erklärung des Produkts über Bilder, Video, Text, emotionale Ansprache | Guter Preisvergleich | Reibungsloser Ab-lauf, Paypal als Zahlart, schnellere Lieferung | Die Ware kommt über den passenden Versanddienstleister zum Kunden. Sie ist ordentlich verpackt. |
| **Erlebnisse** | Es scheint die Sonne. Jonas ist mit Freunden auf dem Rollfeld eines stillgelegten Flughafens. Es sieht Rollschuhfahrer auf dem Rollfeld umherfahren und den gemeinsam den Sonntagnachmittag genießen. | Die Informationen sind schnell zu fin-den. Die Seite wird auf seinem Handy gut angezeigt. | Der Vergleich ist transparent und nachvollziehbar. |  | Überzeugende Shop-Seite, gute Darstellung des Produkts, Trust-Symbole erkennbar, beliebter Shop | Nimmt wieder den moveaix-Shop wahr | Schneller Checkout, gelungene Abwicklung | Erhält die Ware, packt diese aus. |
| **Enttäuschungs-faktoren** |  | Nicht alle Informationen vorhanden, technische Probleme. Preis zu hoch. | Es ist erkennbar, dass die Retro-Rollschuhe von moveaix bevorteilt wird. |  | Schlechte Bilder, wenig Inhalt, lieblos | Preis viel zu hoch im Vergleich zur Konkurrenz | Nicht die passende Zahlungsart, lange Lieferzeiten, … | Keine professionelle Verpackung die Tasche stink |
| **OK-Faktoren** |  | Alle Infos werden angezeigt | Der Test ist gut aufgebaut und nachvollziehbar. |  | Solide Produktdarstellung | Preis angemessen | Alles läuft reibungs-los | Solide Verpackung |
| **Begeisterungs-faktoren** |  | Guter Vergleich der einzelnen Rollschuhe. Er kann sich nach seinem Bedarf Rollschuhe auswählen. | Der Praxistest passt sehr gut zu seiner Lebenswirklichkeit. |  | Richtig gute Darstellung, tolles Video im praktischen Einsatz, leidenschaftliche Verkäufer im Video. | Günstiger als die Konkurrenz | Besonderheit im Checkout wie Gut-schein, give away in der Box,… | Nachhaltige Verpackung, überzeugendes Design persönliche Ansprache |

Quelle: Michael Hugot, Ludwig-Erhard-Berufskolleg Münster [bearbeitet] – Stand: 01.09.2021