**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