







Customer Journey von Laura Nowak

Kundenkontaktpunkt	Vertraute Kollegen	Google-Suche	Freund	Personalabteilung/Betriebsrat	Ansprechpartner	Anmeldung
Touchpoint-Bilder						
Erwartungen	Ich möchte mehr über die Fortbildung erfahren (Fakten: Kosten, Termine, Ort etc.)	Ich hoffe gezieltere Informationen vom Bildungsträger zu erhalten (z. B. nächster Kursstart, Kosten, Dauer, Zeitfenster, Stundenplan, Inhalte, etc.) + Flyer und Ansprechpartner	Ich hoffe, dass mich mein Freund unterstützt und mir Mut zuspricht.	Ich möchte weitere Informationen erhalten: bringt mir die Fortbildung beruflich etwas, alternative Weiterbildungen, mögliche Förderungen	Ich möchte das gedanklich geklärt haben. Ich möchte zeitnah notwendige Informationen erhalten (Medien, Bücherkauf, Findet Kurs statt? Wenn ja, wo? Freistellung?)	Ich erwarte eine zügige Bearbeitung und eine Bestätigung, ob die Anmeldung eingegangen ist. + Informationen zum weiteren Kursverlauf
Aktivitäten	Meine Kollegen haben mir von der Fortbildung erzählt.	Ich gebe den Titel sowie den Träger der Fortbildung in das Suchfeld ein	Ich spreche mit meinem Freund über die Fortbildung (während des Abendessens). Ich spreche mit ihm über die nächsten Schritte.	Ich spreche die Personalabteilung/den Betriebsrat direkt an, (Ziel: Fortbildung zu machen)	Ich stelle den Kontakt zu einem Ansprechpartner her (telefonisch)	Ich melde mich online für die Fortbildung an bzw. über ein Onlineformular
Erlebnisse	Könnte das etwas für mich sein? Traue ich mir die Fortbildung zu? Passt die Fortbildung in mein Zeitschema (Rettungsdienst etc.) Ich fühle mich etwas überfordert.	Schaffe ich das in der Zeit? Soll ich das wirklich machen?	Ich weiß jetzt genau was ich will. Mir geht es gut.	Ich bin etwas sicherer. Ich weiß jetzt, was auf mich zukommt.	Mir geht es sehr gut. Ich habe alle Informationen erhalten.	Ich bin happy und neugierig auf die Fortbildung. Ich bin erleichtert, dass alles so gut geklappt hat. Jetzt kann es losgehen.
Idee	Weiterempfehlung durch Teilnehmende (Leute animieren von der Fortbildung zu berichten)	Weitere Informationen über Social Media, Berufsschulen etc. (nicht nur Kollegen)		Mehr mit den Betrieben in Kontakt stehen, damit diese bereits im Vorfeld über die Fortbildung Bescheid wissen. Weiterbildungsveranstaltungen im Betrieb (für Auszubildende kurz vor Ende der Ausbildung); Innerbetriebliche Förder-/Nachwuchskreise oder innerbetriebliche Austauschplattformen (Fortbildung in diesen integrieren)	Ansprechpartner gibt Infolyer weiter (kurz und knapp)	Idealerweise online. Einfach und unkompliziert (vorgegebene Textfelder, automatische Bestätigungsmail) Danach Mail mit weiteren Informationen zum Kursverlauf; Anmeldefrist deutlich kennzeichnen