CM.com E-commerce customer journey.

Loyale klant

1. Awareness

2. Consideration

Klantenservice
Live Chat

Hoi, wat is de juiste maat voor mij?

Hi John, bekijk onze matentabel hier!

Als ze niet passen, kun je ze makkelijk omruilen

Typen... Verstuur

3. Bestellen

4. Bevestiging

Mail
Shoe Store bestelling
Hi John, bedankt voor je bestelling!

5. Verzending

SMS bericht
Shoe Store
Hi John! Je bestelling is onderweg. Je sneakers worden binnen 2 dagen bezorgd.

6. Update

SMS bericht
Shoe Store
Hi John, het spijt ons. Er is een kleine vertraging. Nog even geduld: je sneakers worden morgen bezorgd.

Bedankt!

7. Bezorging

8. Blije klant

WhatsApp 1 min geleden
Shoe Store
John, we hebben het perfecte paar voor je gevonden! Bekijk ze hier.

9. Retentie

Mail
Shoe Store
Exclusieve korting voor jou!
20%