START

CONTINUE

FINISH

Click each section and press [—] to remove instructions

About this template

Customer journey map

Use this customer journey map to help visualize the key interactions of a customer's product experience, from initial discovery to purchase and customer retention.

HOW TO USE THIS TEMPLATE

1. Create a customer profile by highlighting key details and insights.
2. Customize the steps to fit your customer journey.
3. Plot out actions, goals, thoughts, opportunities, and pain points for each step.
4. Use the final section to synthesize and cluster additional learnings with your teammates!

GOOD FOR
- Understanding your customers + product flow
- Aligning your team

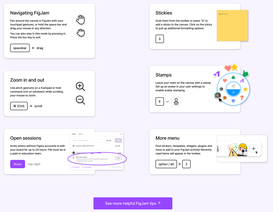
PEOPLE
1 to as many as you want!

MORE TEMPLATES
Empathy map
Concept map
User persona

Quick tips

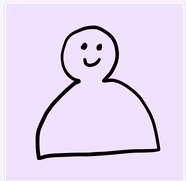
QUICK TIPS

HELPFUL TOOLS



Easily replace images by selecting the image and clicking the ⊡ icon

Customer profile



"Archetype"

- 19
- student
- Gent

e

Headline

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Praesent molestie egestas luctus. Nullam vulputate ligula eu libero posuere, faucibus maximus purus sollicitudin. Aliquam dapibus, diam consequat euismod commodo, est nulla tempor ligula, eget mattis enim purus nec nunc.

Headline

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Praesent molestie egestas luctus. Nullam vulputate ligula eu libero posuere, faucibus maximus purus sollicitudin. Aliquam dapibus, diam consequat euismod commodo, est nulla tempor ligula, eget mattis enim purus nec nunc.

Supporting research and documentation

- Link 1
- Link 2
- Link 3

Journey map

Journey steps	Awareness →	Consideration →	Acquisition →	Service →	Loyalty
User actions	Je ziet social media dat tomorowland t-shirts verkoopt.	Je gaat naar tomorrowlandshop.com en bekijkt de verschillende t shirts die ze verkopen.	bekijkt de reviews van de t shirt die hij heeft gekozen	Je kiest de maat en steekt hem de winkelmand dat je hem kan afrekenen.	Je deelt een review op de website over de shirt die je hebt gekocht.
Touchpoints	Social media: Instagram, facebook tiktok.	tomorrowlandshop.com	De reviews op de website	Winkelmandje, checkoutpagina, betaalprovider.	reviewplatform, klantenservice
Feelings and thoughts 😃 🙂 😐 ☹️ 😡	Nieuwsgierig	Geïnteresseerd	Twijfelend	Enthousiast	Tevreden
Opportunities	Promotie op social media.	Op de website kan je de verschillende catagorien zien van dingnen die ze verkopen.	de review staan bij het product dat je wil kopen.	Het is snel leverbaar en je kan gamakkelijk betalen	Gemakkelijk om reviews te schrijven.
Pain points	Niet weten dat merch beschikbaar is.	Alle t-shirts zijn niet beschikbaar	niet elke review is betrouwbaar	Je beselling kan alleen de volgende dag aan komen op een werkdag. Er is pas verzend koste bij spullen boven 150 euro.	Moeilijk om te vinden waar jij een review moet schijven.

Learnings