

De customer journey anno 2015

25-06-2015 10:12

De customer journey heeft zich de afgelopen vijftien jaar flink doorontwikkeld. Dat blijkt wel uit deze infographic uit het rapport Future of Retail van publicatiehuis Raconteur. Waar tweederde van de Britse consumenten in 2000 nog maar twee touchpoints per aankoop aandeed, zijn zelfs zeven touchpoints nu niet ondenkbaar. Hoe ziet de customer journey er anno 2015 uit?