VISITOR JOURNEY MAP

VXD STUDIO.

Persona

Lisa, 34, Grafikdesignerin aus Stuttgart,
zwei Kinder (5 und 7 Jahre), Motivationstyp: Facilitator

User Scenario

Lisa sucht für das verregnete Wochenende nach einem Ausflugsziel in Stuttgart. Die Kinder sollen Spaß haben und etwas lernen, während sie selbst auch kulturell auf ihre Kosten kommt.

Phasen	Inspiration & Recherche	Planung & Buchung	Ankunft & Orientierung	Erlebnis & Interaktion	Nachbereitung & Teilen
Aktionen	• scrollt durch Instagram • sieht Post über Kinderausstellung • googelt "Museum Stuttgart Kinder" • liest Bewertungen	• checkt Öffnungszeiten • vergleicht Eintrittspreise • bucht Online-Tickets • plant Anreise mit ÖPNV	• sucht Eingang • verstaut Jacken und Taschen • nutzt die Toiletten • lädt Schnitzeljagd-App herunter • zeigt Online-Tickets vor	• folgt Schnitzeljagd-Route • liest Texte vor und hilft beim Rätsellösen • macht Fotos • teilt Instagram-Story • pausiert im Museumscafé	• schickt Fotos an Familie • erhält Follow-up-Mail mit Basteltipps und Workshops • spricht am Montag mit Arbeitskolleg:innen über den Museumsbesuch
Touchpoints	• Instagram • Google • Museumswebsite • Online-Bewertungen	• Website • Online-Ticketshop • Bestätigungsmail (mit Tipps und Link zu Schnitzeljagd-App) • ÖPNV-App	• Beschilderung • Personal am Empfang und am Einlass • Garderoben und Toiletten • Lageplan • Schnitzeljagd-App	• Schnitzeljagd-App • Ausstellungstexte • Instagram • Personal in Ausstellung • Café	• Follow-up E-Mail • Bastelvorlagen • persönliche Empfehlung • Museums-Newsletter
Needs	• schneller Überblick • altersgerechte Angebote erkennbar • ästhetisch ansprechende Inhalte	• flexible Ticketoptionen • transparente Familienpreise • unkompliziertes Speichern des Tickets	• Schließflach mit genug Platz • Kindertoiletten • Übersichtlichkeit • kinderfreundliches Personal	• altersgerechte Vermittlung • kreative Mitmach-Elemente • Instagrammable Spots • Ruhezonen • kinderfreundliche Gastronomie	• einfaches Teilen • weiterführende Angebote • Inspirationen für zuhause
Hindernisse	• unübersichtliche Website • Website nicht Mobile-optimiert • keine Altersangaben	• keine flexiblen Stornierungsbedingungen • Online-Tickets nur für feste Zeitslots • keine digitale Wallet- und Kalender-Integration	• lange Schlangen • für Schließfächer wird Kleingeld benötigt • unklare Wegführung	• App-Abstürze • Kinder werden müde • Café bietet kein kindgerechtes Essen an	• Follow-up-Mail landet im Spam • Workshop-Termine passen nicht zu Schulzeiten • keine altersgerechte Staffelung der Folgeangebote
Potentiale	• Influencer-Kooperationen • Familien-Testimonials • Altersfilter auf Website	• Flex-Tickets • Kalender-Integration • digitaler Familienpass • "Buddy-Tickets" (gemeinsam mit anderen Familien buchen)	• Fast-Track für Familien • digitale Garderobe • Willkommenspaket für Kinder	• Shareable Moments (wie digitale Postkarten) • Express-Route für Familien mit müden Kindern • Picknickbereich (mitgebrachte Speisen und Getränke erlaubt)	• personalisierte Tipps basierend auf Alter der Kinder • "Bring a Buddy"-Angebot