

	Conciencia	Consideración	Acción	Retención	Expansión
Puntos de contacto	Dónde tienes contacto con el usuario	Dónde tienes contacto con el usuario	Dónde tienes contacto con el usuario	Dónde tienes contacto con el usuario	Dónde tienes contacto con el usuario
Qué siente	Cómo te encuentra cuál ha sido su sensación con esa primera toma de contacto	Describe cómo evalúa el producto o servicio	Qué objetivo tiene el consumidor y qué quiere	Qué debes hacer para que permanezca o repita la acción	Qué hacer para que el consumidor hable bien de la marca, que se convierta en un prescriptor
Acciones	Qué acciones estás haciendo o puedes hacer para mejorar esta fase	Qué acciones estás haciendo o puedes hacer para mejorar esta fase	Qué acciones estás haciendo o puedes hacer para mejorar esta fase	Qué acciones estás haciendo o puedes hacer para mejorar esta fase	Qué acciones estás haciendo o puedes hacer para mejorar esta fase