

CUSTOMER JOURNEY

TOUCHPOINTS

VERHALTENSZIELE

BOTSCHAFT

WIRKUNG

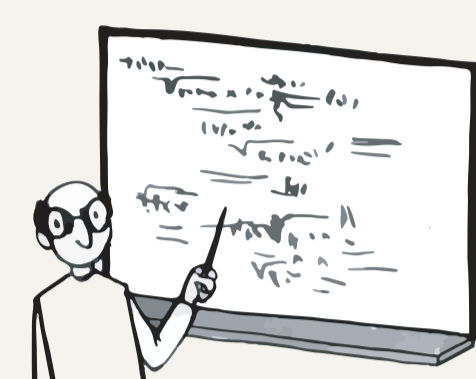
INTRINSISCHE MOTIVATION

Basisbedürfnisse

Autonomie erleben



Kompetenz erleben



Soziale Eingebundenheit erleben



MOTIVE

ANNÄHERUNGSMOTIVATION



Hoffnung auf Erfolg

Leistungsmotivation



Furcht vor Misserfolg

VERNEIDUNGSMOTIVATION



Hoffnung auf Anschluss

Anschlussmotivation



Furcht vor Zurückweisung



Hoffnung auf Macht

Machtmotivation



Furcht vor Machtverlust/
Kontrollverlust

Anreize

Tätigkeits-
anreize



Zweckanreize



- KONTAKTE (EO)
- ENGAGEMENT (DO)
- LEADS (DO)
- ABSATZ (OF)
- UMSATZ (OF)

- KONTAKTE (EO)
- ENGAGEMENT (DO)
- LEADS (DO)
- ABSATZ (OF)
- UMSATZ (OF)

- KONTAKTE (EO)
- ENGAGEMENT (DO)
- LEADS (DO)
- ABSATZ (OF)
- UMSATZ (OF)

- KONTAKTE (EO)
- ENGAGEMENT (DO)
- LEADS (DO)
- ABSATZ (OF)
- UMSATZ (OF)