

Phase of Journey	Teilschritte	CRM-Gamification-Aktion
Inspiration	1 aufmerksam werden 2 inspirieren	Klickt man auf eine online Anzeige, die auf eine Landing page führt, bekommt der potentielle Gast nach Anmeldung seine ersten Punkte.
Reiseplanung	3 Informationen suchen 4 planen	- Prospektanforderung, Download - Online-Bestellung Wanderkarte gibt Punkte
Reisebuchung	5 buchen 6 Details planen	- Punkte für die Online-Buchung von Unterkünften. - Verwendung und Bepunktung zur gewünschten Verhaltenssteuerung gestalten. Bsp. für Buchungen auf Destinations-Webseite gibt es xy-Punkte. - Bei E-Bike-Buchung bis 2 Tage im Voraus gibt es 5 Punkte extra der Kreativität sind hier keine Grenzen gesetzt.
Anreise	7 anreisen	- Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln - Nutzung von Stadträdern, etc. gibt Punkte
	8 ankommen	- Nutzung von Parkplätzen außerhalb - Nutzung von E-Ladesäulen - Nutzung von ÖPNV
Reisedurchführung	9 übernachten	Punkte pro Übernachtung
	10 verpflegen	- Punkte für Restaurant besuch zu weniger stark frequentierten Zeiten. - Punkte für online-Reservierung
	11 versorgen	Punkte für Einkauf in regionalen Hofläden
	12 shoppen	Je nach Destinations-Konzept: "digitale Stempelkarte" im lokalen Einzelhandel.
	13 entdecken	- Punkte für den Besuch von Attraktionen während schwach frequentierten Zeiten. - Punkt für den Besuch eines vom System vorgeschlagenen POIs/Leistungsträgers - Punkte für POI-Bewertungen in Communities, wie bspw. Outdooractive. - Möglichkeit je nach Besucheraufkommen bei Attraktionen, die nächsten "Spielschritte" anzupassen/ abzuändern auf weniger stark frequentierte. - Schaffung neuer "Attraktionen" in der Natur, um die Besucher besser zu entzerren. Bspw.: Photopoints (Skiline), Trimm-dich-Stationen, thematisch aufbereitete Figuren, Stationen, Rastplätze. - Schaffung neuer "digitaler Attraktionen" in der Natur, die nur im "Spiel" verfügbar sind. Bspw.: Hörbuch-Stationen, Augmented Reality in Kombination mit Storytelling oder Walk with a Ranger (wenn keine Tiere zu sehen sind). - Die Möglichkeit durch einen Identifizierungs-QR-Code oder je Profil und Leistung generiertem einmaligen Zahlencode, im Nutzer-Profil Vergünstigungen wie mit einer klassischen Gästekarte zu erhalten. - Tagesplanung /-vorschläge mit geographisch und Öffnungszeit-technisch logisch aufeinander aufbauende Vorschläge.
	14 Fortbewegung (Verkehrsinfrastruktur)	- Bonus für ÖPNV und alternative Verkehrsstrukturen wie Fahrräder, Carsharing, ... - Bonus-Spiele/Aufgaben die während Wartezeiten freigeschalten werden, um die Wartezeit kurzweiliger zu machen. - Bei längeren Wartezeiten Vorschläge zu POIs in der Nähe.
Abreise	15 abreisen	siehe Anreise & Ankommen
	16 heimkommen	siehe Anreise und Ankommen
Nachbereitung	17 reflektieren	Gästabefragungen im Spiel-Account mit Bonus für nächsten Aufenthalt, Punkte, ...
	18 Erfahrung teilen	- Teilen der Photo-Point-Bilder in Sozialen Netzwerken gibt Punkte. - Beiträge mit der Verwendung des Destinations-# gibt Punkte. - Spiel an Freunde weiter empfehlen gibt Punkte. - Die Vermittlung einer Destinations-Übernachtung eines Freundes gibt Bonus
	19 Wiederkommen	- Spieler-Account ist unabhängig von Übernachtung oder Zeitraum und kann daher jederzeit genutzt werden. - Erneuter Besuch bekommt doppelt Punkte. - Punkte-Codes in Newsletter-Beiträgen verstecken, um den Gast zum Newsletter lesen zu motivieren.