



De beleving van het gedrag bepaalt of iemand doorgaat met een gedrag, het herhaalt of er zelfs anderen toe aanzet.

Het komt er hierbij op neer:

- de **zin** van het gedrag te laten ervaren
- ook **zorg** te dragen voor de overige elementen van de beleving zodat je gewenste gedrag een **totaalbeleving** oplevert
- en ook aandacht te hebben voor de beleving van de aanloop naar en de verwerking van het gedrag (de **prequel** en de **sequel**).

Experience

“Wow, dat wil ik nog eens meemaken”

Hoe maken we van het gewenste gedrag voor je doelgroep een fijne beleving?

Resultaat = acties op positieve beleving.



Checklist

Verzorg de beleving

1. Accentueer de zin:

- Geef directe feedback...
- ... of vervangende feedback
- Geef referentiepunten.

2. Bereid de beleving uit:

- met gevoelens
 - Laat me inleven.
 - Laat me invoelen.
- fysiek:
 - Voed mijn zintuigen.
 - Heb oog voor details.
 - Betrekt het hele lijf.
- vol verwondering:
 - Laat me 'oh' of 'ah' slaken.
 - Speel met herkenning en verrassing.
- via mijn identiteitsbeleving:
 - Zorg voor mijn eigenwaarde.
 - Geef me groeikansen.
- via mijn sociaal netwerk:
 - Laat me ermee uitpakken.
 - Zet een zachte competitie op (gamification)

3. Verzorg anticipatie en herinnering:

- Voorzie tussenbelevingen.
- Bied inspraak.
- Wek geen te hoge verwachtingen.
- Geef feedback ook achteraf: toon dat ze verschil maakten.
- Mik op herhaling.
- Verzorg de herinnering.

