## 行为设计学 打造峰值体验



作者: (美)奇普•希思,丹•希思著,靳婷婷译

出版社:北京:中信出版社

出版日期: 2018.08

总页数: 296

介绍:体验经济时代,除了产品和服务,人们更关注情感体验和自我实现。据诺贝尔经济 学奖得主丹尼尔·卡尼曼研究,人们对一段经历的感受取决于两个时刻:"峰值"(最好 或最坏的时刻)和"结尾"。希思兄弟认为这还不够全面,其实所有节点时刻都会给人留 下记忆。找准并精心设计这些时刻,我们就能轻松掌控情感乃至行为。纵观零售、医疗、 航空、酒店、教育、公共服务等领域,那些令人愉快的时刻多由以下4种因素构成:1.欣 喜。来自大脑专注、享受、干劲儿十足的感觉。给人惊喜和仪式感,便可引发"超凡"之 感。2.认知。当人们恍然意识到自己的能或不能时,那种醒悟、厌恶、心碎、狂喜的情绪 ,会铭记终生。3.荣耀。在展现勇气、获得认可、战胜挑战的一刹那,人们内心会自发产 生一种骄傲和自豪感。4. 连接。和他人一起经历痛苦、实现目标时,人们会感觉彼此关系更进一步。当我们面对生命中的转变、里程碑时刻和低谷事件时,会本能地渴望关注和重视。这也是体验设计者最值得用心投资的节点,是搭建信任、尊重、责任和忠诚度的最佳时机。结合以上4种体验,凸显转变时刻,纪念里程碑事件,填平低谷感受,就抓住了体验思维的核心。对于从事产品设计、新媒体运营、创意营销、商业管理和客户服务的人来说,这些时刻往往决定了消费者的购买行为、合作意愿和品牌忠诚度;对于父母和老师来说,这些时刻可能会给孩子带来影响一生的启示。这是一本套路满满的书,里面有很多有趣、真实的故事。要知道,希思兄弟逻辑严密,技术含量和思维密集度非常高。如果他们两个研究"体验设计",那基本上目前学术界所知道的,你能知道的,都在这里了。

说明: 登录教客网(https://www.jiaokey.com/book/detail/14462331.html) 查找全本阅读方式

行为设计学 打造峰值体验 评论地址: https://www.jiaokey.com/book/detail/14462331. html

教客网提供千万本图书阅读地址。

https://www.jiaokey.com/book/detail/14462331.html

书名: 行为设计学 打造峰值体验