

“魔鬼心理实验室”为您揭示——商家年末大促销的心理奥秘

“疯掉了！完全疯掉了！”魔鬼心理实验室的研究生何静说起这次巴黎春天的大促销好像还没有从那个情景中完全走出来。

“我事先并不知道巴黎春天有促销，我和几个同学逛街刚好路过，发现门口排了很长的队，好奇的我们也进去了，一进去就吓一跳。人山人海，光排队付款就要个把小时，大家买东西好像不要钱似的。一看这架势，我们什么也没买就出来了。不过，张老师，我觉得心理学应该好好研究一下这种情况，我感觉在那种情况下，消费者保持完全的理性恐怕很难。”

“其实太阳底下没有新鲜事，”张结海回答道：“类似的促销巴黎春天不是第一个，采用的策略也是常见的策略。之所以能起到奇效，最主要的原因是它的组合策略。今天我们利用这个机会，把这类年末大促销的心理机制做一个梳理。”

■ 策略一 心理启动效应
启动效应是近年来心理学研究的一个热点，它是指一个事件对另一个事件的心理影响，两个事件可以是相关的，也可以是完全不相关的，而影响往往是无意识的。比如，你去参观了你一个朋友新买的别墅，亲眼目睹了豪华装修的气派、舒适的效果之后，你心里一准会想：有钱真好！我要想办法多挣点钱。相反，汶川大地震那会，大家在电视上看到了灾区许多人和家庭一瞬间失去了财产和亲人，想法可能会变成“生命很短暂，要赶快享受生活”。甚至有研究表明，在阅读一篇充满了“老年、无力”之类的文章之后，随后被试上楼梯步履会变得蹒跚许多。

年末大促销巧妙地使用了启动效应，商场一方面增加了一部分过时的商品，一方面也保留了大部分当季的产品。当季产品就充当了启动效应的启动点，实际上许多特卖会折扣比巴黎春天高得多，但由于全是过季产品，给消费者第一感觉就是东西不灵没花头。像巴黎春天这样把过季和当季的产品混在一起，并保持当季产品比例超过过季产



品，就能达到最好的促销效果。这就是为什么许多消费者事后会发现买来的东西并不是自己真正需要的。

■ 策略二 价格的框架效应
框架效应是一个被反复证明非常有效的促销策略。使用价格的框架效应很简单，那就是先定高价再打折。比如，一件衣服打算卖 500 元，先标价 1000 元再打 5 折，消费者感觉更划算。据媒体的公开报道，巴黎春天许多品牌其实是百分之百国产的，但是它们取一个洋名，然后定价很高，给消费者以高档的国外品牌的感受。

也正是因为这个原因，媒体介

绍说，巴黎春天平时的营业额并不突出；但反过来，恰恰是这样的品牌最适合采用框架策略进行促销，因为洋名和高价格已经给消费者留下一个“好的框架”，一旦打折，消费者会感觉占了便宜。只有事后冷静下来才可能意识到并非如此，所以有消费者反映，尽管打了 5 折，原价两千多的鞋子折后一千多好像也不便宜。

■ 策略三 现场综合效应
除了上述策略之外，巴黎春天还同时采用了其他策略，比如刚进场的特别优惠，深夜的 iPad 促销等等。这些因素全部加在一起，又会形成一个现场的综合效应。比如，

一个消费者看到另一个消费者在抢购，自己也会不自主地开始抢购，然后相互感染。商场闷热，空气不好，消费者处于一种缺氧状态，势必会降低消费者的决策能力，无法形成理性的判断。还有“满多少减多少”的策略尽管很俗套，但依然有大量的消费者为了凑足那个数字而购买自己不需要的东西。

上述这诸多因素组合在一起，消费者就会出现一种看似疯狂、不完全理性的身不由己的状态。从促销的效果看确实神奇，但是其中的原因并不复杂。未来如果越来越多商家采用类似的策略，效果就会大打折扣。

魔鬼心理实验室主持人

张结海 实验心理学家，在国际、国内权威心理学专业杂志上发表多篇有影响的论文，提出了多个心理学的理论模型。

曲玉萍 大学实验心理学专业讲师，法国政府青年社会学精英学者，CNRS 国家研究中心客座研究员。

爱 的 教 育

失落的“小官迷”

颖颖今年读初二，原先学业优秀的她，最近突然学习成绩一落千丈，还有好几次早上起床说头晕，不想去上学。妈妈知道这是因为前一段学校搞学生投票选班干部，从小学开始就一直当班长的颖颖在竞选落选，女儿心里可能有些难以接受。虽然爸爸妈妈做了很多安慰工作，并没有批评女儿，但孩子还是出现了异常反应，这让妈妈非常担心。

在咨询中发现，由于长期处在老师关爱、同学羡慕的高关注度中，颖颖的自我认知出现了偏差。在颖颖的心目中，受人关注、有权指挥别人是成功的标志。她习惯于在老师那里享受特权，在同学那里指挥一切，沾沾自喜于班长的身份所带来的权力，以及使用权力所带来的成就感。她认为当班长证明自己很出色、有能力，而一旦落选，则说明自己非常差，她的自我价值完全由老师同学的评价，以及班长的职位这些外在的东西所决定。落选班长在她心里所造成的冲击无异于发生了一场强烈的地震，这一事件粉碎了她内心这么多年建立的自信的自我形象，使她一下子陷入了自卑的深渊。

从心理学的角度来看，这是一件心理上的急性创伤事件，如果不及时处理，或者处理不当，都会对颖颖将来的人生产生不利的影响。在我们所接触的孩子逃学厌学的案例中，都有着类似在学校发生的选举落选、被老师羞辱、与同学闹矛盾等创伤性事件，这些大眼中鸡毛蒜皮的小事，却因为孩子年龄小、社会经验不足而被放大。并且由于得不到大人及时的帮助，日积月累而在孩子心中留下挥之



不去的心理阴影，造成了很多孩子的情绪和行为问题。心理学研究也早就证明了，孩子一切不当行为的出现，背后都有着心理需求没有被满足的原因。因此，要改变孩子的不当行为，须从了解和处理孩子的心理原因入手。

我们通过共情技术，接纳颖颖因落选班长所产生的委屈、失落和不满情绪，与她共同分析落选的原因。并通过角色练习，让颖颖学会多角度思考问题，看到她的同学不选她的真正原因，是因为她的霸道和强势对同学造成了伤害，从而放下不满和委屈、抱怨情绪。成长经历的回顾使颖颖重获自信，她终于明白自己聪明、能干、热心、勤奋等优秀品质并没有因为落选而失去，虽然暂时遇到挫折，但自己仍然是优秀的，不做班长不等于不能够为同学服务，只要改正不足，相信可以通过自己努力重新赢回同学的信任。

笑容重新挂上了颖颖的脸庞，以前那个自信、优秀的颖颖通过一段时间的心理咨询又回来了。相信经过这次的挫折，颖颖以后会更加勇敢、自信与成熟。

吴亦君 亦君工作室主任，国家二级心理咨询师。互动博客：<http://blog.sina.com.cn/wuyuyj>

给生活撒谎

◎ 白峰

晚上下班，难得准时地走进了家门。还没有坐稳，电话就响了起来，一看是朋友打来的，要我过去一起坐坐，吃个便饭。我不假思索地对朋友说，我外面有急事，过不来了，就挂了电话。坐在书房里写作业的儿子听到了我说的话，便跑过来对我说：“爸爸，您撒谎，您不就在家吗？怎么说在外面？”我一时语塞。为了辩解，我就对儿子说：“爸爸不是为了能和你一起吃饭吗？你怎么说我在撒谎？”儿子也没有和我争辩就又去了书房。

其实，这是我给生活撒谎，此后的一件事情让我感到了问题的严重，让我给生活的撒谎付出了代价。

周末的一天，儿子明明在家，我打电话他老不接，当我从外面心急火燎地赶过来时，儿子却若无其事地在家看电视。我问他为什么不

接电话，他却说：“我不是在忙吗？您不是有时候也不接别人的电话嘛？！”以前，儿子从不撒谎，实话实说，大家都说他是诚实的孩子。现在他的撒谎是受了我的影响。

我撒谎是面对无奈的现实和一些不想参与的应酬，或许我的撒谎是善意的，是推脱一些不必要的麻烦，少给自己增添负担，是没有办法的“办法”。可我的撒谎影响到了儿子，我感到很内疚，也很自责。

于是我向儿子承认了自己的错误，希望得到他的理解。儿子却很有理地对我说：“爸爸，您可以不参加那些伤害您身体，让您觉得没有多大益处的活动，但您完全可以拒绝啊，没有必要撒谎。”儿子的话很有道理，但有时候面对现实，我却真的不知如何应对。



我 和 别

我向儿子道歉后，得到了儿子的谅解，但儿子同样还在“察其言，观其行”，我只要接听电话，他的耳朵就会竖起来，听听我说的是不是实话。又是个准时下班的日子，我很高兴地打开了网页，想干些自己的事，儿子也很高兴看到自己的爸爸和他在一起。这时我的手机骤然响起，我接通电话，朋友问我哪里，我实话实说，我说我就在家陪儿子，晚上不能出去。朋友却说：“不会吧，是不是又在外面潇洒，忘记朋友了，还拿儿子当挡箭牌？”儿子走过来给了我一个微笑和拥抱，并且给我说：“生活不需要撒谎，请你不要给生活撒谎。”

经 典 感 悟

解读乔治定理

◎ 许亮生

美国管理学家小克劳德·乔治说：“有效地进行适当的意见交流对一个组织的气候和生产能力会产生有益的和积极的影响。”此语在管理学中被称为“乔治定理”。

如今，一些文山会海的企业、公司，从产品发布会、订货会、洽谈会、交易会、展评会……到午餐会、茶话会、座谈会、招待会……以及按上级指示和根据当前遇到问题召开的各种紧急会议，不一而足。会多，但未必能够有效地意见交流，这就得打个大大的问号。

花了那么多时间和精力开会，有的会交易额不小，却未必有多少意见交流；有的会容不得与会者探讨与发言，形式主义走过场，只安排在会末问问大家有无不同意见，时间一到便草草结束；有的会说三道四，主题不明，自然也未能展开深入的探讨。

乔治定理所说的“有效地进行适当的意见交流”。起码要求开会要

有的放矢，有具体针对性，才会收到预期的效果。开了半天会，像包子还没吃到馅，就未能切入实质性探讨。人头到了，时间花了，饭食吃了，纪念品发了，不过在做无用功。显然，与会者之间也有着较大的身份、地位、水平等位差，以及这些位差造成的隔阂，交流就会变得十分困难。

要想实现有效交流，有必要建立一个良好的会议规则：在会大家都有平等发言的资格，允许人人畅所欲言、自由辩论。对提不同意见的人不允许打击报复。

我想：这样的会议规则若能真正实施，意见的有效交流也就大大减小了位差与阻碍，自然能获得高效，对公司的组织气候和生产能力都会产生积极的影响，并将使公司内部的气氛得到明显改善，在不知不觉中，整个企业的生产力也将被牵动、提升起来。

人人都熟悉传统的“意见箱”，就是显眼高挂在单位大门上的木头

箱子或铁皮箱子，供人们把纸条扔进去，再定时开箱，送到领导的办公桌上。这里的耗时和传递环节是个未知数，员工与领导总是隔着一道神秘的墙。发信者发了多少信，领导者到底看了几封？有无认真看？是否含糊地把信随便丢进纸篓里了？这就更说不清了。官僚主义带来的渎职和马虎，以及故意搪塞、拖拉和舞弊都可能存在。若能够在会上面对面，情况就不同了，当场一问一答，可排除延误、含糊和舞弊，也是对领导者、管理者的一次水平检验。如果某些领导者不愿意在会上进行当面意见交流，人们倒真的要质疑他那个高高挂着的“意见箱”了。

乔治定理除了把意见交流的“有效性”放在首位来考虑外，还指明了“适当性”，因为过于频繁的会议是一种浪费。做到这两点，意见交流才能对组织气候和生产力的产生推动作用。