

同吃同住了解消费者深层需求 常发现对产品认知有巨大差异

企业新潮调研手段:人类学方法

最新潮的市场调研手段是什么?不是电话采访、网络问卷或数据分析,而是“人种志”——人类学的一种调研方法。美国少数走在前沿的咨询公司和大型制造商聘用人类学者作为调查员,深入受访群体,甚至同吃同住,以记录受访群体的生活方式与感受,挖掘消费者深层次需求,让企业在设计产品和制定营销战略时更“有的放矢”。

咨询公司另辟蹊径

在全球知名咨询公司中,绝大部分以数量分析见长。作为后起之秀,美国 ReD 咨询公司另辟蹊径,雇用一批不想闷头搞学术研究的年轻人类学者,采用人种志实地调研,试图用数据和图表之外的记录和分析,让企业深入理解消费者内心深层需求。

现年 31 岁的纽约人米恩·利斯科夫斯基原本在耶鲁大学攻读社会文化人类学博士学位,但她时常感到无法静心于学术研究,渴望将自己掌握的人种志知识付诸实践,于是两年前离开大学,加入 ReD 咨询公司。

去年夏天,利斯科夫斯基和同事接到一项任务:奔赴美国几个不同城市,参加共计 18 场家庭派对,观察和记录派对参加者的饮酒模式和习惯,最后综合成一份探索美国人“酒文化”的调研报告,呈给客户——瑞典酒业巨头“绝对伏特加”公司。

“绝对伏特加”公司过去一直强调保持“绝对伏特加”的纯度。而调



调查人员深入了解对方的日常生活和想法

研结论却是:美国消费者并不介意他们带到派对上的酒口味多纯正,认为酒只是一种活跃社交氛围的工具。在参加一场家庭派对后,利斯科夫斯基发现一种模式:某人带来了一瓶酒,主人把它放进冰箱,然后听客人讲述这瓶酒的来历和重要意义。最后上酒时,这瓶“不凡”的酒依旧会混搭其他良莠不齐的酒饮料,调配成鸡尾酒,供客人享用。在派对上,喝酒更多是图个热闹,而非口感和品位。对酒本身,人们不关心它多名贵,而是它背后的故事。

“他们会讲述生活中关于这瓶酒的逸事,比如自己第一回喝伏特加的幽默、自嘲的小故事,或者在哥斯达黎加或墨西哥旅游时偶然发现一种

烈酒之类,”利斯科夫斯基说。这类小故事可以表现自己的幽默或冒险勇气,促进与其他聚会者的互动。

深入了解对方想法

利斯科夫斯基和同事们采用的实地调研方法名为“参与性观察”,由英国人种志学者布罗尼斯瓦夫·马林诺夫斯基首创。它通常要求研究者在调查对象周围生活一段时间,以便增加彼此间的亲密感和信任感,使对方更易坦诚以待,让调查者得以深入了解对方的日常生活和想法。研究人员观察所得的事实,也许连调查对象自己也不曾觉察。

“参与性观察”在学术界的应用已有近 100 年历史,但引入商业分

析领域是近几十年的事。著名智库施乐帕克公司最早于 1979 年开始聘用人类学者当研究人员。

目前提供人种志市场调研的咨询公司仅有包括 ReD 在内的一小部分。但不少实力雄厚的跨国企业,如通用汽车公司和戴尔公司,都有从事人种志调研的内部团队。微软公司也雇用大量人类学者,据说人数仅次于美国政府。这类调研服务的最大客户群来自 IT 行业。

没有明确标准答案

也有一些人类学者质疑所谓人种志调研只是噱头,其中并无多少真正的科学成分。事实上,即使 ReD 公司也表示,客户不要指望从他们的调研报告中得到明确的“标准答案”,而这正是人种志调研存在的意义,因为传统调研方式结果往往简单浓缩为数字、图表,或“是”与“否”,而实际上有些问题不能用这些方式回答。

社会科学角度的市场调研给企业带来新视角。ReD 公司合伙人李俊说,常有客户拿到人种志调研报告后,才发现企业和消费者对产品的认知有巨大差异。比如,韩国三星公司在做了人种志调研后,才意识到消费者心目中,三星电视机与其说是电器,不如说是家具。相比屏幕尺寸大小或像素高低,他们更关心电视机如何更好地融入家居摆设。三星公司将更关注产品边框的设计,而非提高技术规格。 沈敏

相关链接

ReD 公司哲学

ReD 公司由丹麦人克里斯蒂安·马斯比约厄与他人合作创立。马斯比约厄说,将人类学应用于市场调研的理论基础是 20 世纪德国存在主义哲学家马丁·海德格尔的学说。海德格尔认为,一个物体存在的意义,与作为使用者的人有着不可分离的关系,比如人们对锤子的认知,不光是重、坚硬、橡皮手柄这些客观特征,还有它的功能和象征意义:一种工具和武器,或者苏联国旗上的一个标志。

马斯比约厄告诉客户,传统市场调研咨询服务的一个缺陷是把“东西”仅仅看作“东西”,没有考虑“东西”与人的关系。

人类学服务商业被指责有悖道德

对人类学者而言,为企业工作的好处之一是不用担忧多年索求而一无所得,也不必烦恼研究经费问题。但学术界对人类学服务于商业则颇有微词,认为那些将所学用来替企业卖东西的年轻学者是学术道德的背叛者,“把灵魂出卖给魔鬼”。

美国乔治·梅森大学人类学教授休·古斯特森曾带头反对人类学者与美国军方合作项目,他主张任何企业或社团花钱开展的人种志调研必须有第三方审查机构介入,以保护调查对象的权益不受侵害。

上海家装标杆企业

百姓装潢

上海市著名商标 上海名牌服务

新巢家居装潢咨询展

5.18-19

(周六、日) 9:00-17:00

上海展览中心西二馆

延安中路1000号 南京西路1333号

咨询热线: 800-6200-425

www.shbx.com.cn

来百姓装潢送半个厨房优惠

活动期间签约付定金的顾客,施工合同结算单金额达6万以上(开发票),且装潢主材全使用指定品牌材料的全包装潢,可享受厨房装潢主材半价优惠。

享受丹麦原装进口“福乐阁”环保涂料8折优惠

凡在2013年5月18-19日展会期间与百姓装潢公司签约客户(限前100户),百姓装潢主材使用百姓装潢公司提供材料的全包装潢,可享受丹麦原装进口“福乐阁”环保涂料8折优惠。

签约就抽奖,100%中奖!

现场签约下定金的业主可参加大抽奖:
一等奖1名:方太燃气灶一台
二等奖2名:方太厨电油烟机
三等奖5名:爱丽舍净水器
四等奖20名:工具箱/电热水壶/LOKO保鲜盒/保鲜膜等价值100元礼品
纪念奖200名:玩具娃娃等价值10元礼品

现场签约 设计费五折优惠

按公司设计收费标准设计费半价优惠

亲临现场 享更多优惠实惠!

装潢优惠我享受!

材料特价

■斯米克瓷砖
VV0010K1300*450市场参考价239元/片,现价15.95元/片。
■嘉士顿8008油烟机+7G10燃气灶市场参考价4252元/套,现价3280元/套。
■嘉士顿FB-1682坐便器(300mm/400mm)市场参考价2066元,现价999元。
■嘉士顿水槽套餐23610+17111市场参考价1059元/套,现价888元/套。
■威德香龙墙900*900*17.7(一/二/三号色)地板市场参考价:205元/平方,现价:155元/平方。
■威立邦涂料任何品牌2桶(除梦幻千色产品以外),加1元享受市场参考价328元的净味底漆1桶的优惠。

嘉宾坐堂 非常惠生活

特邀上海综合频道《非常惠生活》非常惠惠家装修季设计团队现场坐堂为新老顾客提供装潢设计咨询

橱柜整体样板房 实景区

品牌橱柜整体样板房,实景展示,让您更直观地了解橱柜整体效果。

品牌建材 展示区

展示品牌建材,让您更直观地了解品牌建材。

整体软装 搭配区

展示整体软装搭配,让您更直观地了解整体软装搭配。

设计作品 展示区

展示设计作品,让您更直观地了解设计作品。

设计咨询 洽谈区

提供设计咨询,让您更直观地了解设计咨询。

特色服务 专区

提供特色服务,让您更直观地了解特色服务。

交通指南

轨道交通: 轨道交通2、7号线静安寺站
公交线路: 01、20、24、40、48、49、57、71、127、206、838、925、936等

周边设施

周边设施: 周边设施,让您更直观地了解周边设施。

联系我们

联系我们: 联系我们,让您更直观地了解联系我们。