

创新创业第五步：如何设计好产品？

——如何按用户需求设计好产品？

创新创业
10步法

第二阶段

创新创业第五步：如何设计好产品？

5-1 如何按用户需求设计好产品？



• 可视化翻转课堂图 •



LINGNAN INSTITUTE



目录

contents

1

人的感情与生理需求分析

2

用户与用户需求分析

3

好产品的特性

4

运用“以用户为中心”的思维

LINGNAN INSTITUTE

PART 1 人的感情与生理需求分析

人的感情与生理需求，与产品的用户需求有什么关联？

A 七寸六分的筷子 & 人的感情与生理需求



LINGNAN INSTITUTE



用户有哪些类型？这些用户类型与产品开发有什么关联？

B 什么是用户？



B1

用户就是产品（包括服务）的使用者。如何吸引用户、获取用户、用户重复使用以及用户转介绍等贯穿用户需求挖掘、产品开发、用户体验、用户运营、用户管理的全过程。

自购自用

B2



B4

自用后复购

他购自用

B3

B5

自用后推荐他人

LINGNAN INSTITUTE



PART 2 用户与用户需求分析

如何根据用户需求塑造产品价值？

如何找到有产品匹配的核心用户群？

C 用户需求分析的几个层次



LINGNAN INSTITUTE



PART 2 用户与用户需求分析

在与用户需求相关的产品要素中，如何区分年轻的用户和年长的用户？

D 与用户需求相关的要素



想要程度



好玩程度



好用程度



安全程度

LINGNAN INSTITUTE



PART 3 好产品的特性

结合项目团队的产品，谈谈如何开发满足用户需求的产品

?

能满足用户需求的产品

E1-3 满足社交需求



人作为社会的一员，需要友谊和群体的归属感，熟人社交的有QQ、微信等陌生人社交有陌陌、探探等。

E1-4 满足尊重需求



任何产品都有满足精神需求和满足物质需求的属性，产品精神上的满足远远大于物质上的满足越容易形成品牌，也越能满足尊重的需求，如奢侈品牌，知乎网站等。

E1-5 满足自我实现的需求



创业投资或众筹平台，如创成汇、聚分子、靠谱投、人人创、投哪儿、第五创等，在一定程度上能满足创业者自我实现的需求。投资有风险，操作需谨慎。

E1-1 满足衣食住行需求



除衣食住行相关各行业各种产品外，相关的工具类有：导航类的有百度地图、高德地图等；外卖类的饿了么、美团等；衣物类的京东、天猫等；出行的有滴滴摩拜等。

E1-2 满足安全的需求



包括心理上和物质上的安全保障，如食品安全（特别是婴儿、儿童食品）、保障电脑手机隐私安全的360管家、保障电子付款安全的支付宝等。

INSTITUTE



PART 3 好产品的特性

用户粘性好的产品主要体现在哪些方面？



“粘度”是衡量用户忠诚度计划的重要指标。产品用户粘性好，意味着使用频率高、使用时间长。在网络产品方面像社交类的微信、QQ 打开频次一天高达几十次。对产品依赖感越强，用户粘性越高，再消费期望值越高。

E2

用户粘性好的产品

LINGNAN INSTITUTE



PART 3 好产品的特性

用户体验好的产品有什么显著特征？



用户在产品体验
过程中产生喜悦
尖叫声的产品

远超预期、朝思暮想、欲罢不能

LINGNAN INSTITUTE



谈谈感官体验、交互体验和情感体验这三者之间有什么区别和联系。

F 用户体验分类



F1 感观体验

产品呈现给用户视觉、听觉、味觉、嗅觉上的体验，强调愉悦、舒适和满足。网络产品的感觉体验一般表现在色彩、声音、图像、文字内容、网站布局等呈现上。



F2 交互体验

交互体验指产品在给用户使用、交流过程的体验，强调互动、交互特性。网络产品交互体验的过程贯穿访客浏览、点击、输入、输出等的全过程。



F3 情感体验

通过产品给用户心理上的体验，强调心理认可度。网络产品的用户情感体验就是让用户通过站点能产生认同感、抒发自己的内在情感，如果能做到这样，那说明用户体验效果较深。情感体验的升华是口碑的传播，形成一种情感上的认可效应。

情绪的波动是评价用户情感体验的重要指标

谈谈感官体验、交互体验和情感体验这三者之间有什么区别和联系。

G 用户体验地图绘制要素



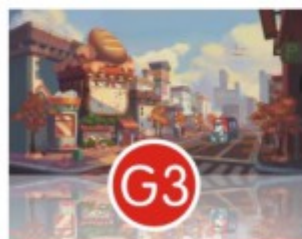
角色

产品体验的主角用户是谁？



触点

场景中服务与用户接触的关键点



渠道

交互行为发生的地方



时间线

服务前、中、后不同阶段



情绪

在体验过程中的情绪变化

PART 4 运用“以用户为中心”的思维

Shopify 有以用户为中心去设计产品吗？为什么？

以Shopify为例。

Shopify是以B2C销售模式开发的购物车系统服务软件，适合跨境电商独立建立网站，用户支付一定费用即可利用上面的各种主题和模板建立自己的网上商店。

- 不需要技术：服务器、环境搭建、购物程序、支付接口等都不需要考虑。只要交钱，初学者可轻松搭建网站、绑定自己的域名、拥有丰富的模板资源。
- 可以很快建成高大上的跨境电商网站，扩展插件多，几乎你想要的功能，都可以通过安装插件来解决。

优点

H1



- 交交易费
- 违反规则会被封

缺点

LINGNAN INSTITUTE



PART 4 运用“以用户为中心”的思维

下列跨境电商中哪些做到了以用户为中心？请以其中一个为例进行分析。

H2



部分跨境电商平台

- 美国 Amazon (亚马逊)
- 中国 Alibaba (阿里巴巴)
- 波兰 Allegro
- 荷兰 Bol.com
- 法国 Cdiscount
- 法国 Spartoo
- 芬兰 Fruugo
- 德国 Zalando
- 日本 Rakuten
- 韩国 Gmarket
- 印度 Flipkart
- 俄罗斯 Ulmart
- 德国 DaWanda
- 美国 Tanga
- 瑞典 Fyndiq
- 中东 Souq
- 东南亚 Lazada

LINGNAN INSTITUTE





管理工程学院

School of Management Engineering

LINGNAN INSTITUTE



谢谢！

師