

行为设计学(打造峰值体验)(精)



[行为设计学\(打造峰值体验\)\(精\) 下载链接1](#)

著者:〔美〕奇普·希思

出版者:中信出版社

出版时间:2018-8

装帧:

isbn:9787508690247

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。

作者介绍:

奇普·希思（Chip Heath）：斯坦福大学商学院组织行为学教授。

丹·希思（Dan Heath）：杜克大学社会企业发展中心高级研究员，前哈佛商学院研究员，Thinkwell（思睿）新媒体教育公司创办人之一。

希思兄弟在中信已出版作品《瞬变》《让创意更有粘性》《决断力》

目录: 关于封面设计的故事

推荐序一 体验时代，已经到来

推荐序二 将更多的心，放到每一刻

第一章 决定性时刻

第二章 瞬间思维

第一部分 欣喜时刻

第三章 峰值时刻

第四章 打破脚本

第二部分 认知时刻

第五章 被现实“绊倒”

第六章 突破认知

第三部分 荣耀时刻

第七章 认可他人

第八章 多设里程碑

第九章 锻炼勇气

第四部分 连接时刻

第十章 共同使命感

第十一章 加深感情

第十二章 宝贵时刻

后记 如何处理创伤时刻?

致谢

• • • • • ([收起](#))

[行为设计学\(打造峰值体验\)\(精\)_下载链接1](#)

标签

行为设计学

心理学

用户体验

设计

思维

认知精进

交互设计

樊登读书会

评论

高峰和结尾的体验，决定了我们对某件事的评价。
所有峰值体验都是由欣喜、认知、荣耀、连接四种要素中的一个或几个构成的。

这本书给了我很多启发，书里提到的欣喜时刻、认知时刻、荣耀时刻、连接时刻，既可以用在我的产品设计工作中，也可以用在公司管理中，更可以运用到我的生活中，尤其怎样用这些技巧，为家人和宝宝营造决定性时刻。

书到用时方高效。

浅薄

没什么新意，翻译也很糟，所以这种书到底是怎么被印出来摆上书架的。#每日迷思

#峰值时刻是一段经历中体验最好或者最坏的时刻，好的峰值时刻能提升人们对事物和经历的评价，也会深远影响人们的生活。还记得一次糟糕的旅行结束导游给你免费发饮用水吗？

套路的重要性，说到底都是算计大脑的漏洞。

一句话：巅峰体验和结尾决定了评价；所有峰值由欣喜、认知、荣耀、连接组成

欣喜，认知，荣耀，连接。

服务业的第一规则，就是给客人创造出乎意料的体验，这便是赢得客人心的黄金定律。这本书就是介绍了峰值体验的分类和设计方式，可通过洞察、打破常规、赞赏嘉奖等等方法，90分的体验和100分的体验，差的不止是10分。

看完这本书之后值得再把《思考，快与慢》重温一遍。

如何打造高峰体验，充分利用峰终定律达成目的。

很棒，对于管理公司来说很有启发。

E

其实只要看一下提纲就好了嘛…

“毋庸置疑，在评判自己的体验时，我们并不会取每分钟感受的平均值，而是容易记起意义重大的时刻:高峰、低谷，以及转折点。”

找到亮点，制定关键举措，指明目标，找感觉，缩小改变的步伐，影响他人，调整环境，培养习惯，召集同伴。

如何处理创伤时刻？

无论你面对着什么样的问题，都要认识到总有其他人也和你经历过同样的事，即便你正身处创伤之中，他们的经验也能给你提供重振希望的理由。
这些创伤也能带来积极的成长，‘创伤后成长’这种成长并不能掩盖创伤本身的悲剧性，也无法消除潜在的痛苦，但巨大的痛苦能够带来巨大的收获。

欣喜 认知 荣耀 连接

套路啊

[行为设计学\(打造峰值体验\)\(精\) 下载链接1](#)

书评

两位作者是教授、研究员。本书的写法是常见的先打枪后画靶子的做法，全书基于一个心理学现象扩充而来：人们会根据两个关键的时刻来评判一段体验的好坏：（1）最好或是最坏的时刻，也就是“峰值时刻”；（2）结尾。基于这个实验，作者给出他们的研究结果，分了4大节许多小节阐述...

The Power Of Moments 系统总结+读后感 Defining Moments
决定性时刻包含了以下的几个环节 elevation 提升，insight 洞察，pride 荣誉感，connection 链接。“the best or worst moment , known as the “peak” ;and the ending , psychologists call it the “peak-end rule...”

我个人特别钟情这样的书，不成理论体系、全是精彩案例、充满人生启迪、可操作性极强，更难能可贵的是还不是一碗鸡汤。在我眼里这是一本全是干货的书，毫不犹豫五星好评。人生很短、回忆很干瘪
书中提到，根据多西.贝恩森和戴维.罗宾一项研究，预言一个新生儿生命中可能发生的..

佛说终生皆苦，正因为苦，所以我们才倾其一生去寻找幸福吧。得不到的才是好的嘛，整天幸福我们人类估计就要去寻找痛苦了。
也正因为苦为常态，我们无法获得持续的幸福，那我们的幸福都是一个个时刻组成的，这些时刻让我们在很久以后回忆起来仍然感到开心，就是这本书说的峰值时...

一本好书，是能引发人思考的。一本好书，是能指导人的行为的。
这是我读的《行为设计学》的第二本书了，认真的讲，书中很多的观点、做法都是我平时在尝试和设计的，很多理念在不同的书籍中都有了体验，只是作者通过了另外的途径来进行了阐述。第一本《零成本改变》我在去年就...

留下点回忆行不行？这是一段让人伤感的台词。五年前，我顶着烈日，穿过了这个城堡。在你的生命中，能够回忆起的瞬间有多少？可能是第一次独自远行，可能是考上大学的时刻，可能是刚交到女朋友，可能是孩子的出生，也可能受到致命的伤害。这意味着你的每一分钟并不是等价的。你...

全书的核心论点就是：“生活需要仪式感”，随之印证以及从此延伸出来的，“如何创造生活中的仪式感与打造峰值体验”。峰终定律：
如果在一段体验的高峰和结尾，体验是愉悦的，那么对整个体验的感受就是愉悦的。
峰值体验：是峰终定律中，高峰时期所引发的记忆隆起的感官体验。...

一本好书，是能引发人思考的。一本好书，是能指导人的行为的。
这是我读的《行为设计学》的第二本书了，认真的讲，书中很多的观点、做法都是我平时在尝试和设计的，很多理念在不同的书籍中都有了体验，只是作者通过了另外的途径来进行了阐述。第一本《零成本改变》我在去年就...

实在不能忍。再创作也应该有个限度吧?? 翻译最起码应该尊重原文吧? 译者可以自己瞎编的么? 第19页 原文: “This is what we mean by “thinking in moments” : to recognize where the prose of life needs punctuation.”
本书的翻译: 这就是我们所谓的“瞬间思维”: 在单调...

[行为设计学\(打造峰值体验\)\(精\)_下载链接1](#)