

从客户思维到用户思维课程大纲

---向腾讯/华为/小米学用户思维

【学习方式】：面授

【课程分类】：业务类—公开课

【培训对象】：中高层、中基层、产品负责人、研发负责人、产品营销人员/
产品创意人员/设计人员、产品经理、项目经理、工程师

【核心讲师】：徐增利

【关键词】：消费者心理学 用户思维 五环节产品经理 用户体验要素 用户
研究 用户参与 创新设计

【学习目标】：

- 1、 客户思维与用户思维的区别；
- 2、 以用户为中心的产品思维与用户思维；
- 3、 用户思维与环节、满意度有哪些，如何做出用户口碑非常好的产品；
- 4、 客户思维到用户思维，如何落地；
- 5、 介绍科学方法论，直接带着公司不限于高层人员、产品、营销、项目人员、工程师进行实战，而不是常规理论与案例分析的内训课/公开课。**

【课程学时】：2天，了解客户的需求后，根据客户的要求调整内容

【课程大纲】：

- 1、 终端消费者的购买行为分析
 - 消费升级
 - 产品思维与用户思维
 - 客户思维到用户思维的区别
 - 以客户为中心
 - 以用户为中心

互联网、工业互联网到产业互联网

用户场景、体验经济、无人售货店、无人售货机、互联网造车

互联网造车怎么就火起来了，他们想干嘛，他们能成吗？

案例分享：本行业、蔚来汽车、小米-从用户思维到用户思维

2、用户思维包括哪些方面

定位（用户、产品、商业模式）

用户场景分析

价值分析

用户故事

分组练习

用户画像

分组练习

用户思维与用户体验包括的内容

用户体验如何与产品需求、设计、开发、测试、上线运营阶段的结合

用户思维、用户体验五要素与五个环节 Empathize（同理心）、Define（需求定义）、Ideate（创意动脑）、Prototype（制作原型）、Test（实际测试）的结合

“战略层（用户需求+定位）---Empathize 同理心，人性的分析

“范围层（功能）---Define 需求定义，用户研究与用户参与，创意动脑
Ideate

“结构层（交互设计+导航设计）

“框架层（原型搭建页面布局+框架）

“视觉层（品牌+色彩结构+视觉元素）

} 制作原型 Prototype

可用性测试/实际测试 test

五个要素与五个环节的案例分析-若干用户体验好与不好的产品案例--- 贵公司所在行业的案例分析

实战练习----结合用户体验五要素与五环节，找出公司产品需要优化的地方，让学员深刻理解用户思维与用户体验要素

针对上面学习的内容，对贵公司的产品进行剖析，进行头脑风暴，让学员理解以用户为中心的用户思维，理解用户体验要素，实现学以致用目标

用户满意度模型与案例分享

3、产品创新设计启发

一切以用户为中心的产品创新设计

创新来源于人性需求的洞察

会员管理现状分析

用户运营体系及客户服务

用户六大驱动力

案例：腾讯或小米的产品运营是如何做的，运营驱动力

分组讨论：给我们行业带来的启示，我们如何结合

用户运营的指标

案例

4、如何培养用户思维

以用户/客户为中心的管理模式

我们从客户思维转变为用户思维，需要哪些条件

我们需要什么样的组织架构与相关的机制保障

2B 的组织架构

案例

2C 的组织架构

案例

案例分享：我们所在行业、互联网行业、其他行业的优秀实践

如华为、腾讯、小鹏、蔚来汽车、美的集团是如何在做

结合公司现在，我们怎么做，遇到的困难如何解决

5、结束总结

关键知识点总结

行动计划

推荐书籍

课程总结

【培训准备清单】：

- 1、 学员每组 6-8 人，最多分成 5-7 组
- 2、 A3/A4 纸张若干，分别准备 20 张
- 3、 一个平面(白板)
- 4、 如果打印学员版讲义，请为老师多打印一份
- 5、 定老师的酒店时，房间不要靠近主干道，老师怕吵

备注：徐老师 2006 年在腾讯数据中心，参与腾讯早期云计算产品的功能设计与市场运营，多次参与腾讯公司产品经理的培训，经历 QQ 邮箱从体验不好到好的过程，见证马化腾指导技术大牛张小龙的过程，见证了腾讯产品体系从从小到大的过程。离开腾讯后在腾讯总裁投资的公司负责了若干已经上线运营的移动互联网 2C 的产品，如“逛起逛起”；设计与优化 2B 产品如“淘课网与培训宝”，为若干行业，包括制造行业企业进行用户思维与用户体验、产品经理、产品创新的培训。

部分案例如下：

对象：青岛市国有企业高管、产品、技术、客户经理等各类人员



青岛市人力资源管理协会

产品创新设计

——向腾讯/小米学用户思维与用户体验

培训手册

讲师：徐增利

姓名：_____

2018年8月23日

对象：宝武集团的中高层及产品人员



对象：湖南中烟市场营销人员

湖南中烟
卷烟消费场景人才培训班

学员手册

(产品设计员)



HARMONIZATION

湖南中烟工业有限责任公司

2018年4月·长沙



天下和書院
HARMONIZATION INSTITUTE

页次

第 32 页, 共 83 页

日期

2018 年 4 月

资料名称

湛南中建卷册消费场景录人才培训班

基于用户体验的产品设计 —产品用户体验

徐增利

2018-04-26

目录



用户体验设计



产品管理与产品文化



产品可用性



能力培养与落地

对象：北京中信银行总部软件开发人员



中信银行总行 《产品用户体验》培训教材

软件开发中心
2017年12月

中国电信市场营销人员：



学员培训手册

STUDENT BOOK

世纪龙信息网络有限责任公司
2018年产品运营岗能力提升培训班



广东通服培训中心深圳分所 编

产品经理能力培养与实战

徐增利
2018-07

几个问题

- 产品规划有哪些方法论
- 如何有效获取用户的需求
- 人人都是产品经理到底是怎么回事，为什么要学会互联网思维中的用户思维
- 产品经理到底是干什么的？产品经理与项目经理的区别
- 非互联网公司产品经理与互联网公司产品经理有什么区别
- 好的用户体验指的是什么
- 基于运营的产品设计及产品如何运营
- 如何建立产品的运营体系

北京海尔 U+创新中心的各类人员

海尔优家智能科技（北京）有限公司

物联网产品规划与产品管理技能提升

培训讲义

2018年1月12~13日



[Redacted text]





[Redacted text]

物联网产品规划与产品管理技能提升

徐增利

2018-01-12-13

目录

-  用户概念设计与用户研究
-  产品可用性
-  产品管理与产品文化
-  能力培养与落地

哈尔滨联通市场线各类人员

详情



哈尔滨联通... 白菜...

聚焦重点领域，提升团队能力，打造核心产品！我们不仅是认真的而且是专业的——为期二天的2018年第一期产品能力提升培训结束了，收获满满，意犹未尽，期待着下一期的培训.....

🎉🎉🎉如何用互联网思维打造产品-项目型双型组织架构，更好地承担起全省政企客户线创新业务的产品经理、项目经理角色？已从培训中找到了方法、找到了思路、找到了答案！👍

👍👍信心满满，全力践行.....👊👊👊



2018年1月28日 17:19



评论



发送



详情



哈尔滨联通 [redacted] 菜...

继续充电中——同事们思维活跃，结合着工作实践与腾讯系互联网企业管理专家徐增利老师进行深度交流研讨.....🎉🎉🎉徐老师在华为、腾讯等企业工作多年，有着丰富的互联网产品管理经验👍👍👍



2018年1月28日 11:48



评论



发送



对象：安徽省大部分制造业企业

工业 4.0 与智能制造 高级研修班

培 训 手 册

主办单位：高新区人事劳动局

承办单位：[REDACTED]

协办单位：[REDACTED]

2018 年 3 月 合肥



朋友圈



友能人力韩凯

2018年高新区“工业4.0及智能制造”高级研修班第二天《工业互联网+大数据》，邀请九三学社成员、知名实战性培训师、咨询师徐增利老师授课，徐老师通过13年的行业工作经验（华为、腾讯、电信）和丰富的实战案例与研修班强学员分享了工业互联网、产业互联网、大数据知识以及工业互联网平台运营知识，内容精彩、知识丰富，学员接纳性。

收起



8分钟前



《从工程师到用户思维》
《行动学习创新课题工作坊》



主办方：领创研发学院

承办方：[REDACTED]

培训时间：2018年11月30日-12月1日

学员姓名：[REDACTED]

