

用户体验设计与用户研究课程大纲

---向腾讯学用户研究与用户体验

【学习方式】：面授

【课程分类】：业务类—培训

【培训对象】：开发人员、测试人员、产品经理、产品设计人员、项目经理、中高层、中基层

【核心讲师】：徐增利

【关键词】：产品经理 用户体验 用户研究 用户参与 CE UED UCD 交互设计 UI 视觉设计 产品文化 克制思维

【学习目标】：

- 1、以用户为中心的产品思维；
- 2、产品设计与用户体验要素；
- 3、用户体验与交互设计的若干原则；
- 4、产品可用性测试；
- 5、用户参与的方法与过程；
- 6、用户体验在整个产品生命周期的应用；
- 7、**本课程适合所有行业，用户体验如何在产品整个生命周期的落地，介绍科学方法论，直接带着公司不限于开发、测试、产品、销售、项目、UI、UE 人员对公司当前的产品进行实操性的提升优化，而不是常规模拟演练，但优化仅作为参考，不作为最终决策。**

【课程学时】：**两天工作坊+2-3次辅导答疑，每次远程辅导半天**，即培训+辅导的方式。

【课程大纲】：

- 1、以用户为中心的产品思维

为什么说公司需要人人都是产品经理

用户体验不只是 UI、UE、产品经理的责任

产品思维包括哪些内容，哪些与用户体验相关

2、用户体验要素包括哪些方面

用户体验的定义

如何让一款产品有用户口碑

用户体验的因素有哪些

定位（用户、产品、商业模式）

用户场景、用户画像

用户体系

用户心理学、行为与用户体验

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

各个阶段使用的工具，如思维导图、AXURE、VISIO 等工具

开发人员与产品、设计人员争执，到底是逻辑问题还是设计问题，我们怎么做到不蒙

用户体验要素

“战略层（需求+定位）

“范围层（功能）

“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）

各个要素的案例分享-若干用户体验好与不好的产品案例---某些同行 APP 等产品的用户体验优化

“我们必须会变成小孩子，才配做小孩子的先生。”——陶行知

贵公司所在行业的产品案例分享

实战练习----结合用户体验要素找出公司产品需要优化的地方，让学员深刻理解用户体验要素

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体验，理解用户体验要素，实现学以致用目标，优化仅作为课堂上的练习，不作为产品优化决策。

1、 用户体验设计与用户研究

用户体验设计与用户研究的发展趋势

一些公司现状的思考

腾讯 CDC 成立的背景及发展过程

腾讯公司的用户参与 CE 过程是怎样做的

腾讯公司某些产品的 CE(用户参与)案例

我们公司的用户参与打算如何做

产品的用户体验文化与能力的培养

产品的用户体验与产品的生命周期

技术人员如何配合产品的运营来提升产品的用户体验

案例：基于用户体验的产品文化基因是如何培育的

用户体验与公司文化的结合

用户体验的组织如何建立

各角色的分工

案例：以用户为体验中心的组织架构

相关人的能力模型与能力培养

2、 新零售的大数据与数据运营体系的建设与管理

互联网经营及互联网产品销售组合案例

产品营销案例

用户生产内容、用户推动产品发展

内容见附件图片

大数据指导新零售

数据运营体系包含的内容

数据规范、用户画布与行为分析

运营指标的提取与分类

数据支撑产品精细化运营

一些新零售企业的运营案例

电商用户精细化数据营销案例

研讨：新零售运营案例分享，我们行业如何做

3、 结束总结

提供部分用户体验的各种文档模版与工具，并指导使用

总结两天的课程

行动计划

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
- 6、 最迟培训前 5 个工作日，在不涉及到产品商业机密的情况下，客户向老师提供公司正在做或已经上线的产品介绍与系列文件，如果没有产品提供，由老师针对公司的产品进行练习（可选）
- 7、 相关的学员（如产品、设计、开发、测试）带上需要优化的产品的一切源文件，不限于图片、原型图、交互图、流程、测试等文件，作为学员课堂上的练习使用（可选）

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”，为若干家软硬件开发公司进行移动互联网产品转

型的咨询。

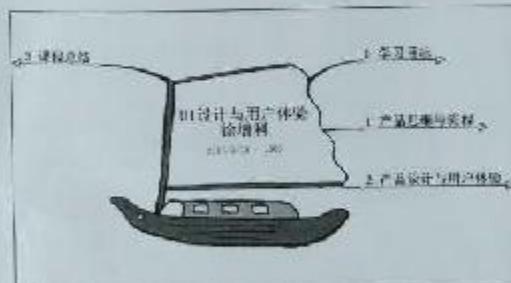
其他附件参考

案例请见若干附件：

UI设计与用户体验

2017年3月25日

UI设计与用户体验







西北工业大学
NORTHWESTERN POLYTECHNICAL UNIVERSITY

宁夏共享集团
《基于用户体验的软件设计与开发》



学员手册

西北工业大学 继教机电
二零一七年三月



软件开发与用户体验

学员手册
TEXTBOOK



市场线条专业培训之

《互联网产品运营及设计》



湖南中烟
卷烟消费场景人才培训班

学员手册

(产品设计员)

和⁺



HARMONIZATION

湖南中烟工业有限责任公司

2018年4月·长沙

产品经理能力培养与实战

徐增利
2018-07

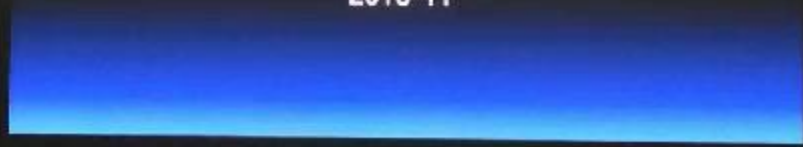
几个问题

- 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

基于用户体验的产品设计与运营

徐增利

2018-11





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



中信银行
CHINA CITIC BANK



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



学员培训手册

STUDENT BOOK



2017年互联网产品经理培训班

深圳分公司人力资源部
广东通服培训学院深圳分院

编



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



广东省培训学院深圳分院 编



兰州飞天网景信息产业有限公司

产品经理能力培养与实战培训

学员讲义

2019年7月



—— 中国电信 ——

5G时代产品用户体验

长沙·2019年11月



馒头商学院
www.mtedu.com

用户体验

徐增利

2019-11-28/29

几个问题

- 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
- 好的用户体验指的是什么
- 如何洞察用户的需求
- 用户思维与用户体验如何落地