

项目二 构建化妆品用户画像

某化妆品品牌现需推出一款新产品，为了解用户购买化妆品的消费行为，将设计调查问卷收集用户信息，并根据结果进行统计分析，绘制用户画像，以明确用户的需求，确定化妆品产品的目标用户群体。

实训要求

- (1) 了解用户属性与购买行为。
- (2) 掌握用户信息的收集方法。
- (3) 通过数据分析绘制用户画像。

实训步骤

1、制作调查问卷。将需要了解的用户信息设计为单选题、多选题或简答题等形式。由于本例以化妆品为主题，可将用户的基本信息、对化妆品的需求方向、了解渠道、购买渠道、考虑因素、购买类型及使用频率等信息列出，由用户进行选择。如图所示（见下页）为参考问卷。然后发放问卷，邀请用户作答并回收问卷，收集用户信息。可直接在手机上通过新媒体平台，设置红包等奖励邀请用户填写问卷；也可以在线下通过赠送小礼品、试用装等方式，吸引线下用户填写问卷。

实训步骤

2、进行数据分析。将回收的调查问卷中得到的用户信息转化为数据，进行统计分析，并对信息进行聚类，从中抽取出用户画像模型。如果未进行线下调查，可直接查看问卷后台收集的数据，利用后台数据进行分析；也可将其导出为Excel表格，利用专门的数据分析软件进行分析。如果包含线下调查，也可先将线下数据录入线上，再经由后台，选择直接查看并分析数据，或导出后分析数据。

3、构建用户画像。将信息归纳并以图形的形式展示，图形可以是饼图、柱状图或折线图。根据得到的用户画像后，与品牌及产品定位进行对比，确定核心目标用户，即该品牌后期的主要潜在用户和首要营销用户。

- *1. 您的性别：*
 - A 男
 - B 女
- *2. 您的年龄：*
 - A 25岁以下
 - B 26-35岁
 - C 36-45岁
 - D 45岁以上
- *3. 您的最高学历：*
 - A 高中/中专及以下
 - B 大专
 - C 本科
 - D 硕士及以上
- *4. 请问您的皮肤类型是？
 - 干性
 - 油性
 - 中性
 - 混合性
- *5. 你经常使用的化妆品有哪些？*【多选题】
 - 护肤品
 - 彩妆
 - 面膜
- *6. 你所购买的化妆品的价位一般在？*
 - 50元以下
 - 50-200
 - 200-500
 - 500元以上
- *7. 你购买化妆品时会有品牌心里吗？*
 - 会
 - 不会
- *8. 是否经常换化妆品的牌子呢？*
 - 是
 - 否
- *9. 你购买化妆品一般买国产还是进口的？*
 - 国产
 - 进口
 - 两者都有
- *10. 你现在使用的化妆品主要功效是？*
 - 保湿
 - 美白
 - 祛痘
 - 去黑头
- *11. 你购买化妆品的渠道？*
 - 商场
 - 化妆品专卖店
 - 网购
 - 其他
- *12. 你希望何种售后服务？*
 - 产品反馈
 - 美容讲座
 - 信件回访
 - 促销活动
 - 其他
- *13. 您对自己的皮肤状况了解吗？*
 - 了解
 - 不是很了解
 - 不了解
- *14. 你经常使用化妆品吗？*
 - 经常用
 - 偶尔用
 - 从来不用
- *15. 您使用的化妆品护肤品最多产自？*
 - 中国
 - 韩国
 - 日本
 - 美国
 - 欧洲
 - 泰国
 - 其他
- *16. 您通常多久购买一次化妆品护肤品？*
 - 3个月以下
 - 4-6个月
 - 7-9个月
 - 10个月以上
- *17. 您经常使用的化妆品都有什么(多选题)*【多选题】
 - 洗面奶
 - 基础护肤
 - 隔离霜、BB霜、粉底液、气垫
 - 防晒霜、喷雾
 - 眼影、眼线笔、睫毛膏、口红、腮红
 - 卸妆水、膏、油
 - 面膜
- *18. 您现在使用的化妆品的主要功效是*【多选题】
 - 补水保湿
 - 防晒
 - 美白
 - 控油
 - 祛痘
 - 缩小毛孔
 - 其他
- *19. 您购买化妆品的渠道*【多选题】
 - 专卖店
 - 商场专柜
 - 网购
 - 微商
 - 代购
 - 其他
- *20. 您购买化妆品的考虑因素*【多选题】
 - 功效
 - 价格
 - 质量
 - 时尚
 - 品牌
 - 其他
- *21. 您认为通过化妆品可以带来的好处有哪些*【多选题】
 - 增加个人魅力
 - 放松心情、缓解压力
 - 延缓衰老
 - 体现积极的人生观
 - 其他

在微博账号“OLAY”首页搜索“下一站，无惧年龄”，观看视频内容，分析该视频的目标用户，以及内容定位，熟悉新媒体营销内容定位的相关知识。

实训要求

- (1) 分析该视频的目标用户。
- (2) 分析该视频的内容定位流程。

实训步骤

- 1、分析目标用户。在微博搜索“下一站，无惧年龄”，查看微博上相关用户发布的微博内容，分析该视频的目标用户具有的特点。
- 2、分析内容定位流程。在搜索网站中，查找《下一站，无惧年龄》视频的相关资料，结合微博上的信息，试分析OLAY进行内容定位的步骤。