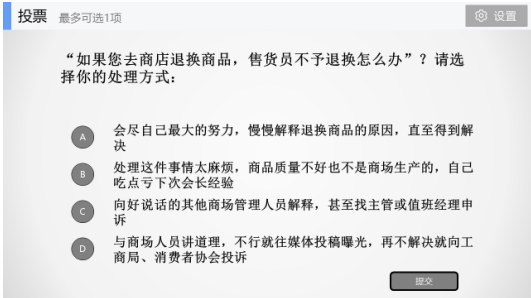


2.2 分析消费者个性心理特征			
任务描述	正确分析成功创业者的个性心理特征		
显示成果	分析报告		
教学准备	【学生知识能力准备】 1. 熟知市场营销学中关于市场细分、市场定位的相关知识 2. 周边商业街实地考察		
	【教师教学素材准备】 1. 准备教学案例、企业案例、思政资源		
教学目标	知识技能目标	职业素养目标	情感态度目标
	1.使学生掌握消费者的气质、性格和能力与消费行为特点。 2.使学生理解消费者在气质、性格、能力方面的差异。 3.能正确正确认识不同消费者的气质、性格和能力在消费过程中的表现。 4.培养运用消费者个性心理规律开展营销的能力。	具备敏锐的观察力	1. 培养社会责任的职业素养 2. 弘扬创新精神和工匠精神 3.营销人员恪守职业道德
教学重点	消费者的一般心理过程和消费者之间的个性心理差异		
教学难点	消费者的一般心理过程和消费者之间的个性心理差异		
教法与学法	教学方法	案例法、分组实践法、讨论法	
	学习方法	实地观察法	
教学资源	知识点视频： 2.2.1 个性及个性特点； 2.2.2 个性在消费中的作用； 2.2.3 消费者气质的差异； 2.2.4 消费者气质在购买中的表现； 2.2.4 对不同气质消费者的销售策略； 2.2.5 性格及性格特征 2.2.6 消费性格在购买中的表现； 2.2.7 对不同性格表现的消费者的销售策略； 2.2.8 能力的概念及在购买中的表现； 2.2.9 消费者能力个体差异及对行营销活动作用	文本资源： 1. 教案 2. ppt 3. 任务工单 4. 学生实训记录单	
教学内容与过程			
教学环节	教学内容		
课前准备	【教师活动】 1. 编制并发放任务单 2. 提前发布课前自测 3. 查看并分析作业完成情况和课前自测反馈的问题		
	【学生活动】 1. 登陆平台领取任务单、明确任务 2. 登陆平台观看情景创设、查看学习资料 3. 登陆平台查看教学课件、单元设计等参考资料		

	4. 完成并提交课前自测	
课堂 教学	知识 回顾 (2')	消费者的个体心理特征
	任务 导入 (2')	以某成功创业者为例，对该创业者的创业历程展开研究，解析在其成功创业的背后,创业者应具备哪些气质、性格和能力等方面的个性特征。
	明确 任务 (1')	利用用互联网、报纸、杂志、图书等途径，寻找一位成功的创业者，分析其具备的气质、性格和能力等特征。。
	任务 分析 (1')	学生的创业偶像目前都集中在利用网络创业成功的人士，如马云、马化腾、李彦宏等。另外，对于青年创业者也非常认可，说明学生也有创业的热情。只有一个实体店创业偶像——李天一，这与这个时代的影响离不开的，也说明网络对年轻人的影响巨大，也说明学生对实体店经营认识不足。
	任务 探求 1 (15')	【教师活动】 教师引入教学任务 【教师活动】 讲授：1.1 个性-涵义 个性是指人在先天因素的基础上，在社会生活实践中形成的相对稳定的心理特征的总和 教师讲解：个性特点 【学生活动】 个性的特定在营销中的作用
	任务 探求 2 (30')	【教师活动】 讲授：2.1 气质-涵义 【学生活动】 分组在线讨论：“如果您去商店退换商品，售货员不予退换怎么办”？请选择你的处理方式： 【教师活动】 讲授：2.2 气质-特征 教师引导：学生区分不同气质的行为方式  【师生互动活动】 气质在营销中的应用

	 二、气质 2.3 气质-营销中的应用 张宝玉讲 接待这类消费者要求营销服务人员动作快捷、态度耐心，应答及时，可适当向他们介绍商品的有关性能，以引起他们的注意和兴趣。另外，还要注意语言友好，不要刺激对方。 接待这类消费者要注意态度和蔼、耐心，对他们可作些有关商品的介绍，以解除其疑虑，促成买卖；对性格的态度急躁、急于求成者，营销人员应注意说话的方式，避免引起不必要的摩擦或反感而招致抱怨。 【教师活动】 讲授：2.5 气质-总结 1.引导和利用其积极方面，控制其消极方面，使工作更有预见性、针对性、有效性。 2.提高服务质量和营销效果。
任务 探究3 (15') 性格的含义及特征	【学生活动】 在线讨论：你见过的生性凉薄的人是怎样的？ 【师生互动活动】 教师引导：性格的含义 是指一个人对现实的稳定态度和习惯化了的行为方式中所表现出来的个性心理特征，主要表现在人对现实的态度、语言和行为方式中。 【师生互动活动】 课堂互动：你是如何理解“自律给我自由”这句话的？你自律吗？ 性格的特点  三、性格 3.2 性格-特征 性格心理结构复杂，各个层面具有不同的性格特征 态度特征 态度是人对客观事物的稳定态度和习惯化了的行为方式。 意志特征 意志是人对客观事物的有意识地支配和调节行为的能力。 情绪特征 情绪是人对客观事物的主观感受和体验。 理智特征 理智是人对客观事物的认识、判断和推理能力。 课堂讨论：如何理解性格决定命运？ 【教师活动】 讲授：3.3 性格-分类 3.4 性格-在营销中的应用 【学生活动】 案例分析： 一次，日本推销大师夏目志郎去拜访一位绰号叫老“顽固”的董事长。无论夏目志郎怎么滔滔不绝，怎么巧舌如簧，他就是三缄其口，毫无反应。夏目志郎心想自己第一次接触到这样的客人，一定要给自己一个挑战。于是，他用起了激将法。夏目志郎也装着冷漠地说：“将您介绍给我的人说的一点也不错，您任性，冷酷，自私，严格，没有朋友。”这时，这位顽固派董事长面颊变红了，眼望着夏目志郎开始有反应了。 “我研究过心理学，所以以我的观察，您是面恶心善，寂寞而软弱的人，您想以严肃和冷淡筑一道墙来防止外人侵入。”夏目志郎继续说。 这时，他第一次露出了笑脸。“我的确是个软弱的人，很多时候我无法控制自己的情绪。”

“今年我 76 岁了，创业成功 50 年，我是第一次见到像你这样直言不讳的人，你很有个性。是的，我很软弱，我拒绝别人，保护自己，不让别人靠近我身边。”

“我想这是不对的，您知道中国的汉字人是怎么写的吗？人这个字，包含着人与人之间相互依存，相互信赖的意思，任何生意都从人与人的交往产生。人不必化妆，虚伪的面具会使内容变质”。

他们越聊越投机，最后成了好朋友，当然也成了顾客。

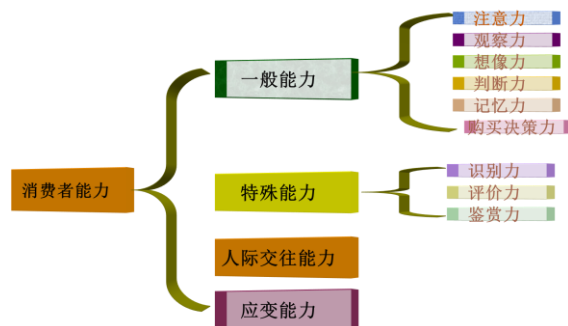
问题：对待古怪型客户，夏目志郎是怎么征服客户的？

【教师活动】

讲授 4.1 能力-含义

【学生活动】

你赞成“良好的性格能弥补某些能力上的缺陷”这样的说法吗？如何理解？



【学生活动】

案例分析

有一个专家曾做过这样的试验：在同一卷地毯中割下四块相同的地毯样本，要求被试者对四个样本的质量从低到高划分等级。每块地毯的样本前分别标有：高级商店、高价格；高级商店、低价格；低级商店、高价格；低级商店、低价格。结果发现，人们认为高价格地毯的样本质量比低价格样本要好得多。同样从高级商店中买的地毯样本比低级商店要好。

问题：分析出现上述结果的原因。

【教师活动】

总结：消费者是依据一定的标准来分析判断商品质量，从而确定商品价值大小的。消费者的评价能力是非常有限的，这种能力往往受其所掌握商品的信息与自我感觉影响。人们之所以认为高级商店的地毯样本比低级商店要好、高价格地毯的样本质量比低价格样本要好得多是因为人们分析判断商品质量的标准是商品的销售地点及商品的价格，受其所掌握商品信息影响而得出的结论。

【学生活动】

案例分析：小李在很热情地销售商品，顾客站在柜台前，招呼道：“对不起，麻烦您把那个拿给我看一下……”，刚说完，突然眼睛一亮，“噢，那边那个也不错，也看一下。”没多久，一转头，“啊！那个也不错……”顾客三心二意，很难抉择。店员一一照办：“是啊，这种目前正打广告，销得很好。”顾客面对柜台上已摆出的七八种物品东摸摸，西挑挑，哪种都觉得满意，哪种又都有不足之处：“到底选哪一个好？哎呀呀，我眼都花了，还是不知该买哪个。这样吧，我明天再来看，麻烦您了。”于是，顾客空手而归。任何

	一家商店里，这种情景司空见惯，顾客东看西看，不知如何选择。 问题：这类顾客属于那种能力类型的消费者？销售人员应该怎么做？ 【教师活动】 能力是人在改造和适应客观世界的实践活动中形成和发展起来的。在实践和完成任务的活动过程中，不断地克服困难，以及薄弱的环节，从而使自身的能力得到相应的发展与提高。 因为能力的不同，使得消费者的购买行为呈现出多样性或差异性，于是要求营销人员恪守职业道德，合理地引导消费者的购买活动，促进商品的销售。切不可有意利用顾客的能力弱点去推销伪劣商品，欺诈顾客。
课后拓展	【能力拓展】 案例分析 案例 1: 在中国质量万里行活动中，不少制造、销售伪劣商品的工商企业被曝光，消费者感到由衷的高兴。3 月 15 日是世界消费者权益日，某大型零售企业为了改善服务态度、提高服务质量，向消费者发出意见征询函，调查内容是"如果您去商店退换商品，销售员不予退换怎么办？"要求被调查者写出自己遇到这种事时怎样做。其中，有这样几种答案？ (1) 耐心诉说。尽自己最大努力，苦口婆心慢慢解释退换商品原因，直到得到解决。 (2) 自认倒霉。向商店申诉也没用，商品质量不好又不是商店生产的，自己吃点亏下回长经验。 (3) 灵活变通。找好说话的其他售货员申诉，找营业组长或值班经理求情，只要有一人同意退换就可望解决。 (4) 据理力争。绝不求情，脸红脖子粗地与售货员争到底，不行就往报纸投稿曝光，再不解决向工商局、消费者协会投诉。 问题： (1) 这个调查内容能否反映出消费者个性心理特征的本质？ (2) 四种答案各反映出消费者哪些气质特征？ 课后自测  电子挂图：
预习	1. 知识点预习：课前自测

任务与课后作业	2. 能力准备：查看实训任务指导书：2.3 宠物市场消费需求分析思维导图设计			
考核评价				
	考评人		被考评人	
	考评地点			
	考评内容	实训任务 2.2 成功创业者的个性心理特征		
	考评标准	内容	分值	得分
		课前自测题成绩、课前讨论	15	
		课前观看视频、查找资料	15	
		课堂讨论、发言	15	
		作品质量、演示及答辩的流畅性	20	
		对其他小组提出改进意见的主动性、科学性	5	
		出勤情况及课堂纪律	5	
		课后自测成绩	10	
		团队协作的协调性	10	
		作品完善程度	5	
	合计		100	