

访谈记录一

被访者：孙女士

访 员：白雨菲

记录者：白雨菲

访谈时间：2015年12月22日星期二



访谈内容：

白：女士，请问您贵姓？

孙：我姓孙。

白：请问您现在多大年龄？

孙：恩，46。

白：您是做什么职业的？

孙：我是做环评的，就是环境影响评价方面的职业。

白：您学历是什么情况？

孙：大学本科。

白：月薪大概多少？

孙：8000—10000。

白：请问您有没有参加过空气净化器相关的体验服务，比如到专卖店或者苏宁、国美这种卖场进行空气净化器的体验？

孙：我去过苏宁。

白：您当时是因为什么去到体验店？是有想购买具体某品牌的空气净化器吗？

孙：没有，当时只是去看看，了解一下整体状况。

白：您觉得您对空气净化器这类产品有需求吗？

孙：有。

白：当时您进行空气净化器体验是有工作人员吗？

孙：有。

白：他们的服务态度怎么样？

孙：服务态度，因为我当时没有和他们交谈，主要是自己看，所以没有办法说他们服务态度怎么样。

白：那他们（工作人员）有表现出想要向您服务的服务意向吗？

孙：没有。

白：当时店里的环境给您感觉怎么样？

孙：那没什么感觉，感觉就那样吧。

白：您当时去苏宁体验空气净化器的時候您有注意到有没有背景音乐？

孙：那我没注意，没有吧。

白：您觉得光线上呢，还合适吗？

孙：合适，商店不都有灯光吗？

白：请问您个人比较倾向于比较明亮清晰的，还是稍微昏暗比较有格调的那种呢？

孙：明亮的，因为太暗了看不见！

白：在卫生方面，您觉得您去的那家体验店清洁程度上还好吗？

孙：这个我都没太注意，应该还好吧。

白：您体验的体验店在区域分割上您认为还舒适吗，会不会过于拥挤？

孙：合适吧，太拥挤不就过不去了嘛。

白：那物品摆放上怎么样呢？我知道苏宁是经营不同品牌的空气净化器的嘛，您觉得它在产品陈列上还合适吗？有没有重点突出或者会不会过于拥挤？

孙：没有，这我没太注意，这不是我关心的。

白：那您主要关心什么呢？

孙：关心产品呀。

白：那请问您当时有没有买空气净化器？

孙：没有，因为那时候我还没觉得特别需要，现在我觉得挺需要的。

白：那您要买空气净化器的话，您会不会先去到体验店里体验之后再买？

孙：我有可能是在网上查一查。

白：就不需要实体接触一下是吗？

孙：可以先上网了解，再去体验，再去网店上了解一下价格。

白：您觉得空气净化器体验店的体验是否能成为促使您做出购买空气净化器决定的重要因素呢？无论您是最终的购买渠道是在体验店直接购买还是去网店上购买。

孙：是的。在品牌选择上我也会更加考虑这个因素，当然还有质量、价格口碑等等。

白：那您觉得体验店服务有必要吗？

孙：这个东西如果大家都体验过就没必要了，如果大家没体验过就有必要。

白：那具体到空气净化器，您觉得体验店服务的推出是有必要的吗？

孙：恩，我希望购买之前能有机会体验一下。

白：那请问假设您去空气净化器的体验店进行体验，您最希望得到什么样的服务呢？

孙：了解这个东西的性能，并且了解这个厂家的服务状况。另外还有相关配套的东西。因为它这个东西肯定需要过滤嘛，所有必须要更换。

白：您提到这些相关配套东西，主要是希望知道它的成本方面、质量方面还是来源可靠性方面呢？

孙：这，都希望知道。

白：对于产品本身的体验上，您希望得到怎样形式的体验？

孙：形式？直接使用呀。

白：是通过在体验店里直接安放一台体验店，运行它然后您通过呼吸感受它的净化程度是吗？

孙：那最好有一个仪器，然后有一个密封的空间，然后开始测一下比如 PM2.5=300，净化后看到是 150，你必须要有数据说明。

白：因为现在有空气净化器自己本身显示屏上会报告空气质量的相关指数。

孙：准吗？

白：您是对于空气净化器上自己显示的空气质量参数准确性不信任是吗？

孙：是，作为一个测量的东西，它肯定需要经过校核才可以。不太相信它的准确程度。

白：所以您是决定觉得在体验地点设计一个单独的空气检测装置是吗？

孙：对呀。并且这个装置必须要是被计量部门认证、校验过的。

白：服务人员方面，您认为体验店提供工程师，就是对产品构造原理非常熟悉，甚至参与设计的技术人员有没有必要？还是只要是经过充分培训的销售人员就足够了？

孙：那还是更明白的人比较好，有时候服务人员解答问题，其实不是太懂，专业方面不太理解，我对这个产品的好感度、信任度也就打了折扣了。

白：您对之前空气净化器体验店的服务有什么意见吗？

孙：由于上次购买意愿不强，所以对他们的服务也没有什么意见。

白：现在您已经有购买意愿了，您希望得到怎样的服务呢？是非常热情的推销，还是您向他们寻求帮助是再提供服务？

孙：还是热情点吧，但是也别太热情。

白：您有过几次空气净化的体验经历？

孙：一次。

白：那在体验中，您最关注的是什么？就是什么因素最能促使您购买空气净化器？

孙：产品质量。那如果 PM2.5 是五、六百，现在通过他能降到七八十，那我就觉得可以。你起码得让我信服呀，随便标一个数字就说明问题呀。

白：您的意思是通过一个对比的试验是吗？那您觉得是同时的对照还是前后的对比看一个变化的过程比较好？

孙：我肯定想看到过程，看到一个空间 PM2.5 逐渐降下来的过程

白：那这个过程需要的时间您是可以接受的吗？

孙：那可以把空间变小呀，而且应该也不会太慢吧，我同事有安装的，也能慢慢降下来。

孙：你了解它的性能吗？

白：恩，我们对它得到具体性能原理方面也不是很了解。我们现在主要是基于当前空气污染现实、空气净化器较高端的性质以及消费者对缺乏了解现状，认为可能有必要为消费者提供一种体验服务，让消费者加深对其的了解。

孙：你们品牌的空气净化器多少钱？

白：（此处省略的对卫家的介绍若干……）

孙：那你们的体验店在哪里呀？

白：我们现在还没有体验店，还处在调研阶段。

孙：等你们可以体验了，让我去一下吧。

白：好的好的，非常感谢您的配合。