

• 体验学系列丛书 •

TIYAN CHANYE LILUN YU SHIJIAN

体验产业 理论与实践

薛保红 盛建华 肖沛宇◎著

人力资源和社会保障部中国就业促进会
体验式培训师师资培训指定用书



中国质检出版社
中国标准出版社

体验学系列丛书

体验产业理论与实践

薛保红 盛建华 肖沛宇 著

中国质检出版社

中国标准出版社

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

体验产业理论与实践/薛保红, 盛建华, 肖沛宇著.

—北京: 中国标准出版社, 2016. 1

(体验学系列丛书 / 薛保红主编)

ISBN 978-7-5066-8115-5

I. ①体… II. ①薛… ②盛… ③肖… III. ①教育
培训—研究 IV. ①G4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 255047 号

中国质检出版社 出版发行
中国标准出版社

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号 (100029)

北京市西城区三里河北街 16 号 (100045)

网址: www.spc.net.cn

总编室: (010) 68533533 发行中心: (010) 51780238

读者服务部: (010) 68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 730×1020 1/16 印张 9.25 字数 147 千字

2016 年 1 月第一版 2016 年 1 月第一次印刷

*

定价 32.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

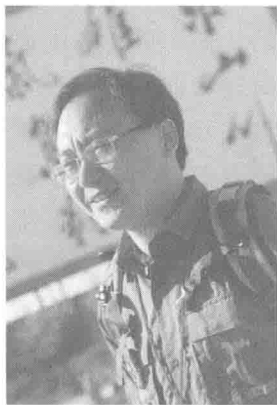
版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 68510107

作者介绍

薛保红
盛建华

薛保红，管理学学士、教育学硕士、法学博士，高级体验式培训师、高级活动策划师、高级户外教育师，安徽工程大学体验教育研究中心主任、中惠旅体验产业研究院副院长，国内体验学研究带头人，2008年北京奥运会火炬手，中国少先队事业发展中心特聘技术专家、全国少年儿童夏令营活动管理中心顾问、全国夏令营辅导员培训班讲师、教育部高校辅导员培训和研修基地体验学习组组长、中国大学生就业促进工程项目体系体验式培训师和活动策划师专项评审专家。主要从事体验学、体验教育、体验产业、体验经济、户外教育、营地教育、人才软能力等研究。自主研发职业能力体验培训课程和项目 100 余项；发表相关学术论文 10 余篇，著有《体验式培训师》《体验教育原理与方法》《活动策划》《企业文化体验培训教程》《体验培训》《体验产业理论与实践》；主持省部级课题 1 项，产学研课题 9 项。



盛建华，中惠旅景区管理股份有限公司董事长，中共党员，平江县人大代表，湖南衡阳人，中国政法大学法学硕士，中南大学在职博士，安徽工程大学和湖南师范大学客座教授。曾担任机关干部，1996 年下海经商，1998 年，投资开发湖南石燕湖旅游区，十余年来，专注于体验旅游、体验景区的开发与运营，将长沙石燕湖旅游区、岳阳石牛寨旅游区等打造成为国家级 AAAA 景区和国家级地质公园，并成功在湖南、





江苏、浙江、上海等省市实现十七家景区的复制连锁。2013 年获评湖南省十大品牌策划师荣誉。

肖沛宇，湖南中惠旅体验式培训产业有限公司总裁，湖南浏阳人，长沙县人大代表，湖南师范大学历史文化学院学士，中南大学在职博士。安徽工程大学和湖南师范大学客座教授，中南林业大学旅游学院硕士生导师。曾任职于国防科技大学。十八年专注于拓展训练、体验旅游事业，是中国体验培训联盟理事长，为中石化、中移动、三一重工、中联重科等 1000 多家企业做过培训。是石燕湖拓展训练学院创始人，为三万多家企业事业提供过拓展训练服务。湖南省第九届团省委委员、长沙市首席旅游专家、湖南省职业经理人协会副会长、湖南师范大学历史文化学院校友会副会长、长沙县人民陪审员等。曾获 2012 年湖南十大杰出职业经理人荣誉。



研究课题及成果依托单位

中惠旅景区管理股份有限公司

中惠旅体验产业研究院

安徽工程大学体验教育研究中心

联合设立产学研课题：体验产业产品开发研究

序



人类社会越走向文明，人们就越注重自我精神利益的实现。

人生如戏，戏如人生！人生就是一场没有彩排的舞台剧。人们总要登台演出，用自我身体、情绪、情感、精神的体验诠释着自我。作为个体的人存在于群体的社会中，人们因生存、发展、享受、自我实现等诸多需求，不断扮演和转变着自身的角色。体验存在于人的生命之中，人的生命总是多元而精彩的。因体验的存在而不断衍生了诸多新的产业。社会因和平与战乱而交替前行，人们总是期待和平，而厌恶战乱。每逢和平时代，因体验而生的产业就会蓬勃发展，这是时代发展需求所赋予的。

科技革命为体验产业插上了翱翔的翅膀。互联网的快速发展撬动经济的发展，激活了人们的消费生活，使更多人的自我价值实现成为可能，并深深地期待着这一切的发生。人们在互联网的带动下，活在现实与虚拟交相辉映的社会中，多元丰富的活动，逐渐成为人们追求幸福生活的重要载体。体验是人存在的根本方式，是人们基于物质的自我评价。注重体验过程和高价值的活动毅然成为人们的消费价值取向。独特个性的活动体验带动着经济的发展，网络经济、体验经济、活动经济已然成为今天经济形态的重要特征。

无论你是否愿意，体验产业都已经融入你的生活方式。消费方式的变革，拉动诸多行业向前发展，无论是农业、工业、服务业、商贸业、旅游业、社会福利或是教育都在“互联网+”的新常态下，坚决地走上体验产业的高速轨道，步入快速个性化发展的阶段。多产业的融合交叉，因人的体验需求而恰当结合，围绕人的本质需求的产业理念已经形成。文化产业、体育产业、休闲产业、旅游产业、健康产业……高度融合于实现人需求的产业，即体验产业。物质丰富后的人们，越来越注重个性化的需求体验。产业的创新发展围绕的是人的发展，以人为本理念的体现是以人为中



心。日新月异的产品本身价值越来越丰富，并被赋予了个性化，人们更多地愿为符合自我需求的产品个性价值而埋单。

体验产业关乎和关注人的发展。幸福的命题一直就是人类社会关注的核心命题。体验产业背景下，人们越来越关注现实的幸福实现，这无疑是社会的进步。将客户体验感悟作为产品的体验产业，是打造幸福的产业，是关注人的终极关怀的产业，是长治久安的和谐发展产业。

站在体验产业的船头，仰望蔚蓝的天空，不知未来世界的其他生命星球的体验产业如何发展，但至少我们觉察到了地球人关注自身发展的信心、动力和趋向。

本书是中惠旅景区管理股份有限公司、中惠旅体验产业研究院和安徽工程大学体验教育研究中心共同为体验产业发展所设立课题的研究成果，出版的目的在于让更多的同行看到、看清、看重和看准体验产业，并合力推动其健康持续发展。

在研究过程中，中惠旅旗下的石燕湖风景区、石牛寨国家地质公园、浏阳古风洞景区、石燕湖地下大峡谷漂流、蟒洞峡谷漂流、通道万佛山国家地质公园、芋头古侗寨、龙帝漂流、皇都侗文化村、恭城书院、浩博农庄、苏州月季园、苏州阳澄万丽酒店、宁乡沩山温泉山庄、密印禅院、杜甫墓祠等体验产业基地和营地成为本书的精神家园，美妙绝伦的环境、情景和活动，让人流连忘返，回味无穷；上千名精神抖擞、组织文化严谨、工作积极认真的团队成员的辛勤付出和上千次丰富多样的体验产业活动呈现了大量的实践研究案例，谨对他们的大力支持表示衷心的感谢！安徽工程大学体验教育研究中心的刘洋、徐永刚、石鹏飞、张雅如、王祥信等研究团队成员在文字整理和校正方面做了大量辛苦的工作，对他们的辛勤劳动表示衷心感谢！最后，前辈们关于体验的大量相关研究成果启发了我们的思路，引导了方向。本书引用了部分前辈和学者的观点和思想，向他们致敬，对他们辛勤的付出表示敬意和感谢！

因时间、精力和水平的不足，书中难免会有遗漏或错误，欢迎大家批评指正。

著者

湖南石牛寨体验产业营地

2015年7月24日

目录

经验
哲学
金佳

第一章 现实：凸显体验的 21 世纪

- | 第一节 体验成为时代生活的主题 / 2
- | 第二节 网络经济时代 / 7
- | 第三节 活动经济时代 / 10
- | 第四节 体验经济时代 / 13
- | 第五节 现实与虚拟的双体验模式 / 16

第二章 哲学：体验，人类文明创造和进步的推动力

- | 第一节 概述 / 20
- | 第二节 感官初体验 / 21
- | 第三节 艰辛和享受的生活体验 / 23
- | 第四节 战争杀戮的体验 / 24
- | 第五节 树叶遮盖的体验 / 25
- | 第六节 科技双刃剑的体验 / 26

第三章 要素：体验的生成

- | 第一节 综合信息论 / 30
- | 第二节 记忆理论 / 31



第四章 基础：体验产业及价值

- | 第一节 体验 / 42
- | 第二节 体验教育 / 49
- | 第三节 体验经济 / 53
- | 第四节 体验营销 / 58
- | 第五节 体验产业 / 63

第五章 发生：体验产业的构成

- | 第一节 剧场：境景链接期待 / 70
- | 第二节 剧本：活动创造价值 / 74
- | 第三节 演绎：体验满足需求 / 86
- | 第四节 评价：客户就是产品 / 89

第六章 关键：创设客户品质感悟的智慧

- | 第一节 活动策划 / 94
- | 第二节 体验带领 / 103
- | 第三节 价值引导 / 105

第七章 模式：体验产业活动

- | 第一节 体验产业的新时尚 / 112
- | 第二节 生活体验主导型活动 / 115
- | 第三节 学习体验主导型活动 / 119
- | 第四节 媒体体验主导型活动 / 122
- | 第五节 生态体验主导型活动 / 124

第八章 实践：体验产业及其在我国的发展

- | 第一节 体验与生活、经济、教育、文化的关联性 / 128
- | 第二节 体验产业的链条经济带 / 131
- | 第三节 体验产业未来发展趋势展望 / 132

参考文献 / 134



第一章

现实：凸显体验的21世纪



第一节 体验成为时代生活的主题

体验已经成为这个时代的生活主题，这是一个几乎被人们所共识的命题。人们的生活方式已经从以追求物质利益为主导型逐渐转变为以追求基于物质基础的精神利益为主导型，这是社会转型的又一种表现。社会转型也可称为社会变革，社会变革是多方面的，经济变革、文化变革、生活方式变革，还有人口迁徙变革等。其中生活方式变革是人生中最重要的一种变革。关于生活方式变革，可以从现实中的3个案例得到启示。

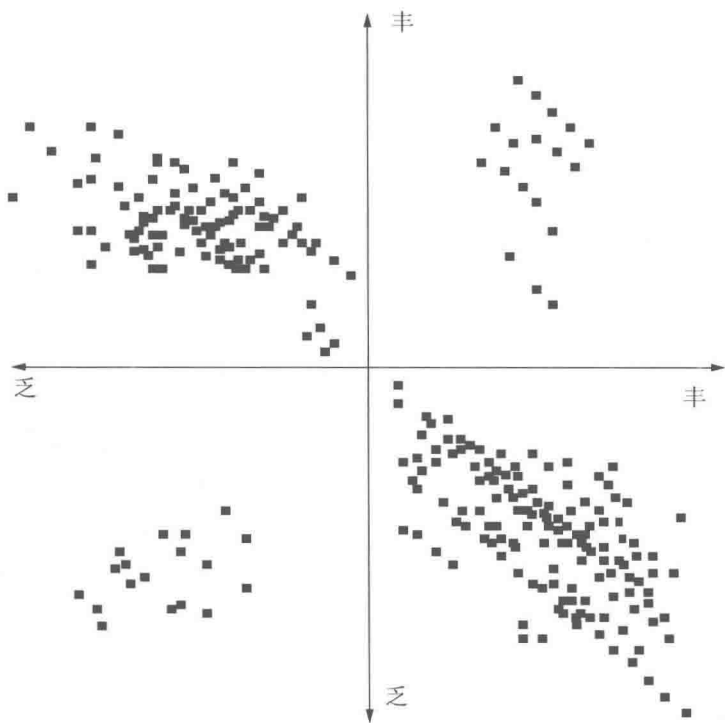
案例一：慈善人士的需求

现在社会中许多著名人士，比如企业家、明星，也有许多默默无闻的解决温饱之后的普通人，他们热衷于慈善事业，特别值得注意的是有些人在赚得许多财富后选择把自己的财富献给社会而不是留给自己的孩子。这种社会现象值得思考：钱对于他们到底意味着什么呢？他们辛辛苦苦奋斗和努力，赚取的大量物质财富，为何要送人呢？他们的财富积累到一定程度，实现了自己的财富梦想后，钱对他们而言就不再是“钱”，而是“纸”，或者只是“数字”而已。于是，他们开始寻求比“钱”更重要、对生命更有意义、对生活更有价值的需求。体验产生需求，所以对对他们来说选择慈善无疑是一种非常好的方式。将取之于社会的财富，再回报给社会，这是一种可以让他们的内心更安然沉静的处理方式：用财富去换得更多人的生命精彩，换得更多人接受教育的机会，换得更多人生存发展的机会。经济富足的人们拿出一些财富去帮助别人，这也是社会所需要的，具有正能量的举动。如果每个人都为了社会公益事业尽可能地去帮助别人，我们的社会将变得非常美好，非常和谐。

在这种善意被人们称赞的背后，人们往往忽略了慈善者的生命本质需要。他们给予了他人很多帮助，那么他们究竟需要什么呢？从人性的本质和自我生命延续与完整建构的角度来看，每个人都有自己生命发展所独立需要的“自私”需求，慈善人士的“自私”需求又是什么呢？难道他们一无所求，仅有奉献吗？这是绝不可能的。任何人都有其“生命自私”，即便是人在生命结束的最后一刻做出的决定，都有其自我的生命需求。社会必须关注慈善者的个体体验，从关注生命的高度认识 and 定位他们，否则这

种忽略对慈善人士来说就是一种不公平，久而久之会传递出一些诸如“他们大公无私”的负能量。慈善人士愿意拿出金钱、时间去帮助别人，一定是源于自己内心的需要。比如，经济很富足的人对于自己长期体验的奢侈生活已经感觉很平淡，于是他们会去寻求生命中更有意义的事情。他们会发现，做善事后得到别人的感激和夸赞会让心灵得到满足和安慰。人都有公心和私心，但是区别在于，公心和私心在人生命中所占的比例不同，你的私心是建立在帮助别人的公心的基础上成就自己，成就他人，还是建立在伤害别人的基础上成就自己。

二元财富论指出：人的财富可以划分为物质财富和精神财富两种。社会中存在着四种类型的人（见图 1-1）：物质财富和精神财富都丰富的人、物质财富丰富而精神财富匮乏的人、物质财富匮乏而精神财富丰富的人、物质财富和精神财富都匮乏的人。物质财富和精神财富都丰富或都匮乏的人占社会少数，大多数人要么物质财富丰富，要么精神财富丰富。当一个



注：横轴为物质财富丰度，纵轴为精神财富丰度。

图 1-1 基于二元财富丰度的社会人群矩阵图



人选择帮助别人，他所收获到的快乐和满足（精神财富）远比金钱（物质财富）更加珍贵。也就是说，慈善人士追求的是精神利益而非物质利益。对于他们来说，精神需求才是最高需求。从这个例子可以看出，社会上越来越多的人追求自己的终极需求，也就是精神需求。社会越高度发达、越文明，人们对精神需求的追求就越丰富，而体验精神的满足，就促使产业、产品和服务等关注客户的感官体验、生存体验基础上的情绪体验、情感体验、精神体验和生命体验。

案例二：吃饭需求的转变

吃饭对人来说是满足身体物质和营养需要的基本方式。生物人和动物一样，吃饭意味着延续物质生命，需要摄入营养，确保身体机能的正常运转，有效的延续和发展生命。吃饭的体验伴随着身体感官的体验，如饥饿和饱腹的体验感。“央视报道，中国人每年在餐桌上浪费的粮食价值高达2000亿元，被倒掉的食物相当于2亿多人一年的口粮。一个不容忽视的现实是，尽管在中国已经不存在饥饿问题，但还有数千万人口处于温饱线之下，仍有约10%的人生活在营养不良的状态下。”^[1]这说明仍有大量的人吃饭是以温饱和营养为主要目的的。尽管如此，现在大多数人的“吃饭”与传统意义上的吃饭已经不同。首先是解决营养问题，其次是逐渐注重饭菜的色、香、味，再次就是注重吃饭的环境，而且现在越来越多的人更关注的是跟谁一起吃饭。“吃饭”一步步从以物质需求为主发展到以精神需求为主。当人们只追求吃饱时，所关注的只是解决自己的生命物质需求。当人们进一步追求饭菜的色、香、味时，就有了外界感官和情绪、情感的参与，感官的参与进一步增强人们的食欲，从而增加吃饭的价值和意义。当吃饭注重环境的时候，吃饭的环境就有了人们自我选择性情感的融入，饭菜与环境融为一体，产生享受的情绪和情感体验。当人们选择跟谁一起吃饭的时候，就更加注重精神需求，从而产生了情感和精神体验。每年都有人愿意花上万元或者更多的钱排着队要与巴菲特共进晚餐，目的为何？实际上一顿饭的价值远没有这么高，但在和巴菲特一起用餐过程中的交流才是人们所看重的，能与其坐在一起的“脸面”更是高价格的具体体现。巴菲特不是普通人，他的思想影响着这个世界，所以和巴菲特吃饭吃的并不是饭，而是人的一种精神追求，通过这样一次活动的体验，也许可以改变体验者的思想和行动，这就是一种体验活动的创设。

咖啡的营养功效是帮助人提神。在超市购买一包咖啡回家冲着喝，仅

需要 2~3 元。但当人们坐在某大品牌的咖啡馆中品尝由服务员为您推荐并冲泡好的咖啡时，就需要 30~60 元。同样品牌和品质的咖啡，其味道和营养价值没有发生任何改变，但价格却发生了巨大的变化。客户愿意为其埋单的原因，仅仅是因为环境、服务和品牌吗？我们对 237 名体验者的调查结果显示，决定其埋单的最主要的缘由是：196 人回答“因为感觉好”。122 人回答“别人说好，新鲜感，体验一下”。73 人回答“业务需要”。28 人回答“没什么呀！习惯了”。数据显示，人们对于咖啡的需求更多体现在满足其精神利益和发展需求。

生活中，新鲜蔬菜是人们乐意追求的美味。如下现象说明了人们的体验需求。

生活现象一：清晨在菜市场购买新鲜的生态无公害蔬菜，在家中加工享用。

生活现象二：在农村生态无公害蔬菜基地订制自己的蔬菜，每三天接受快递专员送货上门，在家中烹饪享用。

生活现象三：在环境优美的石燕湖生态乡村基地中租用生态农田，通过云端数据库看到和管理自己农田的蔬菜生长状况。平时有专业的农业技术人员帮助管理；闲暇时间，带家人、朋友一起前往自己的农田体验劳作，在农家租用的属于自己的住房中亲手烹饪自己田里生长的蔬菜，并参加家庭主题的户外休闲活动。

用以获取营养的蔬菜没有发生太大的变化，但上述三种现象显示出了截然不同的产业形态（见表 1-1）。

表 1-1 蔬菜与人的关系

生活要素	生活现象一	生活现象二	生活现象三
蔬菜	产品	产品和服务	道具
环境	菜市场	家中	属于自己的生态农场
参与者	消费者	消费者、快递员	消费者及其家人和朋友、农场管理者
人的需求	食用	食用、方便	参与劳动、休闲娱乐体验
人的价值	营养、健康	营养、健康	营养、健康、休闲、价值实现
经济形态	农产品贸易型经济	农产品服务型经济	主题活动参与型体验经济
价格因素	蔬菜本身	蔬菜和服务	因环境、活动、蔬菜所致的感受



生活现象一是因生活而产生的农产品贸易业，蔬菜仅仅是商品。生活现象二是因食品安全和方便所带来的生态农业产业，蔬菜变成了服务和商品。生活现象三则是因人的精神利益的体验需求而衍生的体验产业，蔬菜是道具，劳作、做饭和户外休闲活动是表演，而客户的感受才是商品。

案例三：火星移民事件

火星移民是2014年被炒作得沸沸扬扬的一个事件。尽管这件事情最终夭折，可该现象值得反思，这些愿意花费单程几千万美元的价格移民火星的人已经享受到地球上非常好的物质生活，对他们来说，地球上的事物已经不再具有任何挑战性和新鲜感，所以他们想要移民火星，是想获得一次前所未有的历奇体验，一种超越物质生命本身的精神体验。尽管移民火星是一场闹剧，但现象背后值得深思的是：人的发展需求是无止境的。随着时代的进步和发展，人们在探索精神的指引下，探寻外太空的生命体和生存空间，这是生命神秘体验的最为集中的表现，更是人们追寻梦想的精神。如图1-2所示，人的生命分为物质生命和精神生命。社会中的人主要分为精神生命型、物质生命型和二者兼具型。

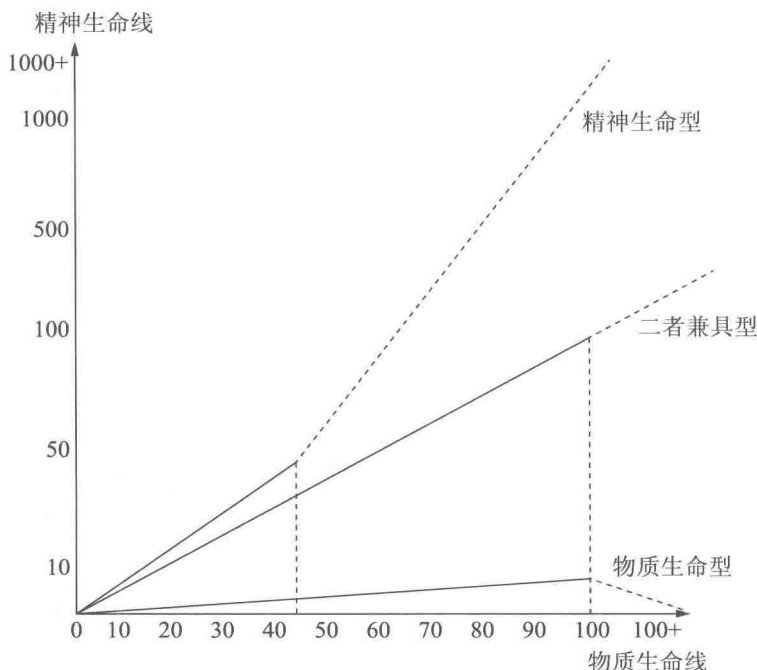


图 1-2 人的生命类型曲线图

上述三个案例都说明现代人的生活方式逐渐趋向于体验，体验已经成为这个时代的生活主题。事实上，太多人的生活已经无法和体验产业分开，其实质是人们的生命每时每刻都在体验中生长着。

第二节 网络经济时代

一、何为网络经济

21 世纪是一个网络经济时代，我国的网络信息技术已经高度发达，并在世界中处于非常重要的地位。网络经济是指依据信息技术、多媒体、手机 APP 等系统开展的虚拟环境下的经济活动。在今天的中国，网络已经进入到普及发展的阶段，人们的生活与网络逐渐融合。互联网的快速发展已经推动着人们的生活方式发生翻天覆地的变化，并引领人们的消费行为。天南地北的人们可以互相视频对话，可视听的传输功能，已经让人们彼此之间的思念变得不再强烈。“家书抵万金”的时代已经不复存在。一封电子邮件、一段信息、一条微信，人们已经进入了无间的信息沟通时代。太多的疑问和困惑可以通过网络快速解决，人们的学习方式也发生了根本性变化，随时随地可以通过手机 APP 了解来自世界任何角落的信息，可以随时学习到不同学校的优秀课程；“长安回望绣成堆，山顶千门次第开。一骑红尘妃子笑，无人知是荔枝来。”当年杜牧用《过华清宫》描述从闽南快马加鞭运送荔枝给杨贵妃的情景，让多少人羡慕杨贵妃的高贵和

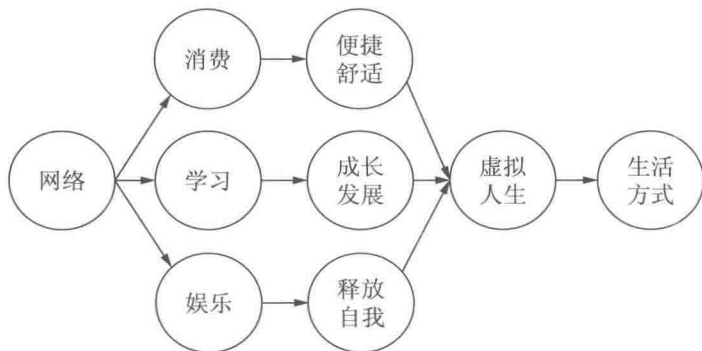


图 1-3 网络虚拟人的生活