


消费心理学

CONSUMER PSYCHOLOGY

吴琪 / 编著



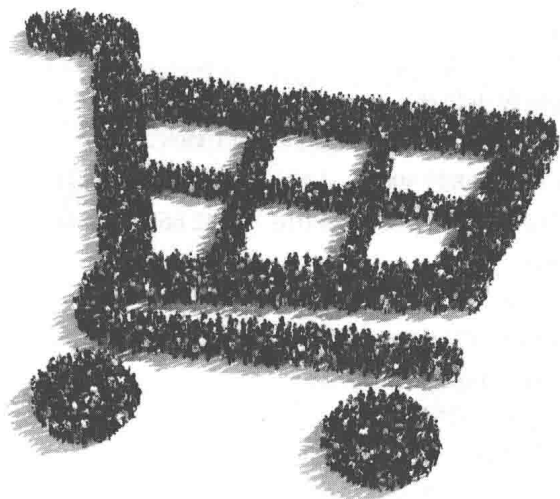
超市、卖场、大型商场 存钱、花钱、投资理财
不做冤大头，学会买与卖之间的心理战术

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

消费心理学

CONSUMER PSYCHOLOGY

吴琪 / 编著



图书在版编目 (CIP) 数据

消费心理学 / 吴琪编著. -- 北京: 新世界出版社,
2017.1

ISBN 978-7-5104-6068-5

I. ①消… II. ①吴… III. ①消费心理学 IV.
①F713.55

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第302097号

消费心理学

作 者: 吴 琪

责任编辑: 周 帆

责任校对: 宣 慧

责任印制: 李一鸣 高 金

出版发行: 新世界出版社

社 址: 北京西城区百万庄大街24号 (100037)

发 行 部: (010) 6899 5968 (010) 6899 8705 (传真)

总 编 室: (010) 6899 5424 (010) 6832 6679 (传真)

<http://www.nwp.cn>

<http://www.nwp.com.cn>

版 权 部: +8610 6899 6306

版权部电子信箱: nwped@sina.com

印 刷: 北京嘉业印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 880mm × 1230mm 1/32

字 数: 180千字 印张: 8

版 次: 2017年1月第1版 2017年1月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5104-6068-5

定 价: 33.80元

版权所有, 侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。

客服电话: (010) 6899 8638



有些行为看似荒谬、怪诞，是因为你不懂心理学。

《消费心理学》带你探索存钱、花钱、投资背后的心理秘密。

前 言

遇到有关经济以及消费的问题，我们经常会上当。就像史努比漫画中查理·布朗每次见到红发女孩就会脸红心跳、停止思考一样，我们的大脑也经常“热得发昏”。遇到省钱、花钱、投资这些事儿时，我们的大脑不再是合理的计算器，也无法遵循经济学教科书上的数学模型，找到“效用最大化”的解答，其实，这一切都可以用心理学原理解释。

平时，在我们两耳之间的“特制计算机”和我们如影随形，工作正常。可在某些时候，“中央处理器”却很迟钝，记忆力也靠不住，隐藏着超乎想象的缺陷。非但如此，我们在日常生活中体验到的喜悦、不安、愤怒、羡慕、嫉妒、厌恶等情绪，在必须做决策时，它们也会突然出现，迫使我们得出违反合理计算的结论。换句话说，心理上的喜怒哀乐其实都可以支配我们的情绪、左右我们的决定。这一切看似荒谬、怪诞，但在心理学上却是合理的。

不过大家不必担心，只要了解这一切就行了。要了解这一切，

最好的办法就是亲自试试看。本书提供了许多相关的问题和案例，用心理学原理诠释了人们在日常生活中所遇到的各种困惑，全面呈现了人们每天面临经济决策时所体验到的矛盾与挫败。对照这些案例和你自己的亲身经历，就能理解自己是通过什么样的认知过程做出决定、大脑又是如何运作的。

了解这一切的目的，当然是要学习如何读懂别人的心理，如何善用大脑来分析问题。只要我们能学会用更好的方法增强判断力，就能成为思虑周密的消费者。

在我们所犯的错误当中，有些并不特殊，甚至可以说是常见；有些错误有迹可循，只要我们认清错误的真面目，就不会重蹈覆辙。举例来说，为什么薪水和年终奖金的用法会不一样？我在第一篇提到人们会对相同的金额赋予不同价值。换句话说，大家习惯“在大脑里分类计算”。某一笔钱是怎么进口袋的、怎么出口袋的，都会改变那笔钱的货币价值。

大家都知道，人的眼睛会产生错觉，把假货看成真货。眼睛的错觉和认知的错觉总在无意间自然出现，导致我们基于错觉直接给出判断，忽略细节，偏离目标。

即使在我们眼前的是相同的信息，也会因为说明和呈现信息的方式不同，而使我们做出完全相反的选择。例如脂肪含量5%的酸奶比无脂肪含量95%的酸奶好，含有20%一般羊毛混纺的克什米尔毛衣比不上含有80%克什米尔羊毛的毛衣。

当抉择有风险的时候，我们对于风险造成的利益和损失也会有不同的衡量——相比于利益带来的喜悦，人们更在意损失带来的痛

苦，所以会为了回避损失而采取令人难以理解的行为，例如在危险的赌局中大胆下注，就是人们的心理在作怪。

我们每天都感到无所适从，却必须不停地做决定。无论是金融专家还是医生，都不知道自己的决定是不是最好的。第二篇说明我们对风险的看法并不单纯，对数据、概率、百分比、统计数字的看法也会受到许多事物的影响。数字并不是冰冷客观的数值，而是会受到情感渲染从而导致了 we 得出令人吃惊的不合理的结果，就像情感犹如不宜驾驭的黑马，影响我们对未来的判断。比如我们在买卖股票时难免感情用事，这时候，你需要了解一下自己的消费心理，看穿人生的镜像游戏。

很多时候，我们误以为自己知道自己不懂的事，相信自己有更强大的力量和能力。简单说来，就是过于自恋。例如失败时觉得是因为自己运气不好，成功时认为是因为自己很厉害，这些都是心理上的不成熟。我们总是只看见自己想看的。其实只要仔细观察，就会发现自己的主观认知和客观事实互相矛盾，可是谁也不想舍弃自己的信念和偏见。

认知心理学、神经科学、实验经济学等领域不断在研究人的决策过程，累积的研究量多得惊人。这些研究发现，“当事人的决策总能实现最大利益”的经济理论并不正确。研究也发现人们是基于什么理由、如何做出不合理的决策的。在这个研究领域，心理学家丹尼尔·卡纳曼在2002年荣获诺贝尔经济学奖，可以说是划时代的大事。

人类的大脑容易过热失控，不过再怎么笨的行为总有一定的道

理。我们犯的错误中有许多是可以预测的。换句话说，这些行为的逻辑有别于数学逻辑，虽然不像数学那么有规律，但许多实验已经证实这些行为的背后往往存在着思考快捷方式（详见第4章）。许多杰出的实验揭露了一连串经济学的错误，让我们看到无意识的认知如何作用，如何帮助我们过滤眼前的信息来决定相应行动的。

科学家在脑和神经生物学领域也针对合理性进行了一连串的研究，我会在第三篇中详细介绍。该领域通常是以大脑显像技术来追踪脑内的活动。研究结果显示，人的决策行为受到相关大脑部位神经细胞的左右，在无意识的过程和可以介入操控的过程之间，在情绪与认知之间（简单说来就是在感性和理性之间），不断进行拉锯以完成决策。

可惜感性和理性经常发生冲突，所以人们容易落入认知的陷阱，做出不合理的选择。在做决策的时候，感性总会出来捣乱，又哭又闹的时候怎么可能冷静思考？情绪机制这时候做了我们自己的主导。例如，明明想减肥，却在面包上涂满了奶油大快朵颐。

不过，情绪机制不只扮演阻挠和干扰的角色。为了做出适当的决策，让合理性这部机器发挥功能，我们除了在理性上知道自己该做什么之外，还需要感性帮一点忙，扮演助手的角色。

假如人类的大脑只会以深思熟虑的方式思考，也就是只靠前额叶皮层运作，那么传统经济学理论的确可以正确地说明我们的决策行为。不过，假使大脑真的是这样，那么人类就不是地球上的居民了，而是外星人或数学能力优异却没有情感的尖耳火星人了。电影

《星际迷航》中的史巴克博士正是如此。

幸好人生和电影不一样，本书比以往的心理理论著作更加丰富多彩、趣味盎然，你会知道，心理上的喜怒哀乐才是决定你要不要花钱的因素。

第一篇 合理决策的不合理

第1章 原来大脑是这样计算的

- 003 忽大忽小的500元
- 008 选择愈多，让人愈混乱
- 012 问法改变，决定就不同

第2章 自相矛盾的决定

- 016 如何引导顾客做选择？
- 020 有三个选项时，人会选中间那一个
- 023 内心不安时，会逃避做决定

第3章 决策的错觉和陷阱

- 027 荒谬的偏好顺序
- 031 为不合理决策付出惨痛代价

- 033 敝帚自珍，自卖自夸
- 036 人有维持现状的倾向
- 039 为什么无法及时终止亏损？
- 042 赢得竞标，反而不开心？
- 045 被数字印象牵着走

第4章 “先入为主”的认知陷阱

- 049 凭直觉下判断的后果
- 057 错觉其实很普遍
- 060 不合理的思考，才是正常

第5章 换个角度，决定大不同？

- 065 很可能赔钱时，会变得更敢赌
- 069 稳赚的时候，就变得保守
- 071 改变提问方式，足以影响决策

第6章 为什么老是在亏钱？

- 073 出租车司机在下雨天提早收工
- 076 卖掉赚钱的股票，抱紧赔钱的股票
- 079 什么事现在不做，以后会后悔？

第7章 有关金钱的错觉

- 085 你真的注重实质收入胜过账面收入吗？
090 薪水少不要紧，重点是不能比同事低
094 损失10万元的失落，大过赢得10万元的喜悦

第二篇 其实我们不了解自己

第8章 同样是风险，感受大不同

- 103 找出自相矛盾的答案
107 情绪影响对数字的判断
110 “1%”和“每100人之中有1人”的差别
114 杯子小一点，感觉分量比较多？

第9章 和风险拉锯

- 118 相对风险比绝对风险更耸人听闻
122 搞懂统计数据，认清事物本质

第10章 高估自己的判断力

- 125 愈专业，愈容易自以为是
128 自大造成的陷阱

- 132 成功是自己了不起，失败是因为别人不好
136 人只看得见自己想看的

第11章 经验会作怪

- 142 高谈阔论的“事后诸葛”
146 事后的归因，影响客观的判断

第12章 投资人的心理

- 149 一味追求低风险，不见得风险就低
152 对过去表现良好的股票过度乐观
154 投资自己熟悉的企业，有什么不对？
156 愈清楚情况，投资愈顺利？
158 积极买卖，造成亏损

第13章 预测将来

- 161 既有经验影响对未来的判断
164 买卖股票难免感情用事

第三篇 喜怒哀乐的决定力

第14章 盈亏的游戏

- 171 与人交手时的心理战
- 175 合作博弈
- 178 理论和实际的差距

第15章 会发怒的神经元

- 182 大脑痛苦的时候
- 186 了解别人的想法，再决定自己的做法
- 189 伸张正义的复仇带来快感

第16章 看穿人心的镜像游戏


- 194 以神经生物学解释金钱游戏
- 197 同理心来自镜像神经元
- 201 道德判断的两难，大脑怎么说？

第17章 情感与理性的角力

- 207 理性是有极限的
- 212 情感是不可或缺的助力
- 216 人与鸽子的相似处

第18章 太有人性的大脑

- 222 情感如同不易驾驭的黑马
- 229 刷卡付费减轻了神经系统的痛苦
- 234 合理决策的人，能妥善操控情感



第一篇

合理决策的不合理

