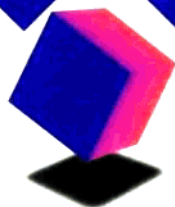


消费心理学

常玲斌 主编



团结出版社

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 消费心理学的研究对象.....	(1)
第二节 人的心理的实质.....	(8)
第二章 消费者购买行为的心理过程	(16)
第一节 消费者的认识过程	(16)
第二节 消费者的情绪过程	(33)
第三节 消费者的意志过程	(40)
第三章 消费者的个性心理特征	(47)
第一节 个性的概述	(47)
第二节 气质	(51)
第三节 性格	(59)
第四节 能力	(72)
第四章 消费者的个性倾向性	(81)
第一节 消费者的需要	(81)
第二节 消费者的兴趣	(90)
第三节 消费者的购买动机	(97)
第五章 消费者行为研究	(108)
第一节 消费者消费行为特征.....	(108)
第二节 影响消费者购买行为的客观因素.....	(118)
第三节 消费者购买行为理论.....	(135)
第六章 消费者购买过程	(142)

第一节	消费者的购买类型·····	(142)
第二节	消费者购买过程·····	(151)
第七章	营业行为研究·····	(158)
第一节	营业行为及营业人员的心理品质·····	(158)
第二节	营业员接待三程序·····	(165)
第八章	营业人员与顾客的交往·····	(176)
第一节	营业人员与顾客交往的特点·····	(176)
第二节	营业人员与顾客交往的原则·····	(182)
第三节	交往中的沟通技巧·····	(189)
后 记 ·····		(199)

第一章 绪 论

每当人们开始学习一门新学科的时候，总会产生以下急待解答的问题：这门学科是怎样一门学科？它研究些什么？我们为什么要研究它？应怎样来研究它？同样，学习消费心理学也必须首先明确这些问题。因此，消费心理学的研究对象及任务，则是本章所要阐明的课题。

第一节 消费心理学的研究对象

现代科学发展的特点，一方面是科学知识越来越高度分化，分出许多新的学科；另一方面是一些学科与另一些学科相互渗透，使原来彼此相脱离的知识，联合成一个统一的整体。心理学也是如此，在其发展过程中与自然科学、社会科学相互渗透、相互融合，形成了自己的许多分支。

一、消费心理学是商业心理学的一部分

（一）普通心理学是心理学的基础。

什么是心理？心理者心想也，即心理现象也称心理活动。人在清醒的时候，随时可以体验到某些心理现象，所以它是人们所熟悉的，只是一般人不能科学地作出解释罢了。

普通心理学是研究正常的成年人的心理现象产生、发展及其发展规律的科学。主要研究人的心理过程即认识过程、情感过程和意志过程；研究人的个性心理即个性倾向性和个性心理特征。心理现象的这两个方面是相互联系的。个性心理

是通过心理过程而形成并表现出来的。人的心理现象是一个统一整体，只有把二者结合起来研究，才能掌握人的心理全貌。可见心理现象是心理学的主干，既是解决心理问题的理论基础，又是研究消费心理学的理论基础。

（二）商业心理学是心理学的一个分支。

心理学与其它学科的发展，产生了心理学的若干分支，商业心理学则是其中之一。

随着心理学的广泛发展和商品经济的高度发达，商业心理学逐渐形成。19世纪末20世纪初在美国，由于商品生产和商品交换的充分发展，使资本主义自由竞争不断加剧，导致了资本的集中和垄断组织的建立，资本主义经济开始过渡到垄断时期。为了争夺销售市场，占有更多的市场份额，工商资本家和经济学家开始把普通心理学原理运用到市场营销活动中。各种运用心理学原理进行商品生产和商品销售的学科，如广告学、销售学、市场学、管理学等也应运而生。这些学科特别是市场学的产生为后来出现的商业心理学的形成创造了条件。

从20世纪20年代到二战结束，由于市场学的发展，市场观念由生产观念、销售观念，逐步向营销观念转变。以消费者为中心的营销观念的确立，使得商业心理学对市场营销活动的影响更为明显。美国心理学会于1945年成立商业心理学部门，试图以积极的方式倡导，使一般人对商业心理学有所认识。目前，商业心理学已成为商业管理人员必修的一门学科。

（三）消费心理学是商业心理学的组成部分。

商业心理学是研究商品经营者在售货过程中以及消费者

在购买过程中心理现象的产生、发展及其规律的学科。可见，商业心理学的研究包括两个方面的内容，一方面是研究企业内部员工的心理现象，以调动员工积极性，提高劳动效率，增加销售额，提高市场份额。另一方面，研究消费者的购买心理，以调动消费者购买商品的积极性，促其重复购买，经常使用本企业生产和经营的商品。只有这两个积极的结合，才能使企业在市场竞争中立于不败之地。所以，消费心理学是商业心理学的组成部分。

二、消费心理学的研究对象

任何一门学科，必须要有自己的不同于其它学科的研究对象，否则就不能成为一门独立的学科。在商品经济社会中，消费者的消费生活，主要是通过从社会总产品中分配到的那部分货币收入，在市场上购买商品或劳务并耗费其使用价值而实现的。因此，研究消费心理学对象的着眼点，就自然是商品交换活动中消费者各种心理现象所特有的矛盾性。具体表现在以下几个方面：

第一，消费心理学所要研究的，是在商业活动中消费者各种特有的心理现象。

消费者购买行为的心理现象，表现在流通业领域内，必然会受到商业经济活动本身特点的制约。商业在社会再生产中是个“中介”部门，是联系生产和消费的桥梁和纽带，其职能是通过购、销、运、存等经营活动媒介成商品交换，从而完成商品从生产领域到消费领域的转移。商业作为社会经济结构中的一个部门，人类社会活动各方面的规律，包括心理活动规律在内，都要对它发生作用，并且以商业经济活动的特点为背景，以独特的形式表现出来。商业经济活动的基

本特点，是它以货币为媒介的商品交换过程，是对同一个商品又买又卖的对立统一过程，在形式上采取货币交换形式。商品流通的本质形式是 $W-G-W$ ，表现出是为了买而卖，货币起了中介作用，整个运动过程是商品与商品的交换。商业独立以后，商品运动形式发生了变化，商品流通变成了货币流通，即 $G-W-G$ ，表现出的是同一个商品的两次转手，商品起了中介作用。商业经济活动的这些特殊性，使得表现在商业经济活动中的心理规律也有它的特殊性。例如消费者对商品的心理过程，是围绕着货币到商品的转化而产生的认识过程、情绪过程和意志过程的融合交汇，是三者的统一。同时，在商品买卖过程中，还会产生并直接表现出一些新的、附加的规律，这些规律在社会其它活动领域内，或者不存在，或者采取迂回隐蔽的形式。例如，节约求廉倾向，商品价格始终是购买者行为的心理尺度，消费者在心理上，总是期望以有限的收入，买到更多或有更大效用的物品。又例如新奇偏好倾向，是人的求知欲、创造欲等普通心理在购买心理上的反映。消费者总是期望商店出售的商品具有新颖性、趋时性。

第二，消费心理学所要研究的，是消费者在购买行为中发生的心理现象。

消费者购买行为的心理现象，主要是发生在商品零售企业和劳务经营企业，必然受到买卖为主体相互关系的影响。买卖活动中行为主体是消费者和营业员、服务员，他们的相互关系与社会其它活动领域内行为主体之间的关系相比较，也有其特殊性。当消费者在工作岗位上，作为生产者身份出现时，在企业里运用劳动工具加工劳动对象，虽然和其它劳动者结成一定的生产关系，但是没有发生直接的商品货币关系。

而在商业零售企业和劳务经营企业里，消费者则是以购买者身份出现，用持有的货币购买商品或接受劳务，这时要与卖主打交道。虽然营业员、服务员不是商品或劳务的所有者，但在消费者心目中，他们是所有者的化身，行为主体之间发生了直接的货币商品、货币劳务的交换关系。在生产企业、家庭生活中不一定表现出来的某些人与人之间的心理特征，在商业活动中就表现出来了。例如，消费者要求按照自己的意图，购买所需要的商品并得到良好的服务；营业员要求一手钱一手货，根据企业的方针和原则行事，于是就出现了提供服务与接受服务的关系。如果两者在形式上、内容上、要求上存在距离，甚至大相径庭，消费者就会出现不同程度的心理紧张，甚至导致买卖双方的冲突。

第三，消费心理学所要研究的是消费者在购买行为中以特殊形式表现出来的一般心理规律。

消费者购买行为的心理现象，是消费者群中的个体作为一个“人”的心理表现，必然会被消费者个性心理特征所左右。消费者在购买行为中产生的感觉、知觉、记忆、注意、想象、情绪、思维等心理活动过程，表现出人的心理活动一般规律。而消费者作为一个人，不论其每次具体购买行为是怎样的，消费者总是以他自己独特的方式保持那些稳定的、本质的心理品质，即消费者个性。这种个性在市场营销活动中，表现出各类消费者群体在能力、性格、气质诸方面的差异，并由此构成消费者购买动机与购买行为的基础。所以，对消费者心理过程的分析，可以发现并研究消费心理现象的一致性；对消费者个性心理的探索，可以发现并研究消费心理现象的差别性；而对消费者心理现象两个方面结合起来研究，则产

生出消费者购买行为心理的一般规律。

综上所述，消费心理学是研究消费者购买商品的心理现象的产生、发展和一般规律的学科，是一门应用性学科。

三、消费心理学的研究任务

在商业经营活动中，客观事物如何引起消费者的心理活动，消费者的个性心理特征又是如何形成和发展的等等，都是消费心理学的研究任务。概括地说，消费心理学主要是以研究消费者心理现象为自己的研究任务。

（一）研究消费者购买行为的心理过程

任何心理活动都有它的发生、发展到完成的过程，消费者在购买活动中所发生的心理活动，同样有它发生、发展到完成的过程。消费者购买活动的认识过程、情感过程和意志过程都有它们各自产生、发展到完成的过程。各种心理过程作为人脑对市场客观现实的反映形式，是每一个消费者所共同具备的。

一切心理过程都会始终激起人采取一定的行动。消费者购买活动的心理过程，也必然影响购买行为的发生和进行。例如，消费者通过对商品的感觉、知觉、想象、联想、回忆、思考、情感、意志等心理活动，一般都会激发某种行为，或采取购买行为，或拒绝购买……因此，研究消费者购买行为的心理过程，可以帮助我们了解消费者购买心理的产生、发展的一般规律，熟悉消费者在购买活动中的心理状态。

（二）研究消费者的个性心理特征

对客观事物的认识过程、情感过程和意志过程，是任何人都具备的。但是，这些心理过程在每个人身上产生时所包含的内容与特点都不尽相同，各自具有不同的特征。例如，有

的消费者认识商品比较全面，有的则比较片面；有的消费者情感体验比较深刻，有的则比较肤浅；有的消费者采取购买行动比较果断，有的则比较犹豫。这些在心理活动过程中的个人特征，表现了消费者的个性心理特征。

消费者的个性心理特征是通过心理过程逐渐形成和发展起来的，并在心理过程中表现出来。如消费者对商品的评价能力，是在反复感知商品的基础上逐步形成的。其能力的高低，也只有在感知某种商品的过程中表现出来。反过来，消费者对商品的评价能力，又直接影响其感知商品的效率和深度。所以，消费者的个性心理特征对心理活动过程有着很大的影响和制约的作用，与各种购买行为有密切关系，是形成各种购买行为的心理基础。研究消费者个性心理特征的形成与发展，可以帮助我们揭示构成不同消费行为的内部原因，预见消费者的购买行为。

（三）研究消费者的个性倾向性的产生和发展

人的心理过程，从其活动结构和发生机制看，具有人类的共同性，它们都受共同的规律所制约。但是心理过程表现在每一个具体人身上，又不会是完全一样的。这是因为人的心理过程总是体现在人们各自不同的生活实践中，也会受到差异规律的制约，从而不仅表现出个性心理的不同特征，同时也表现出个性心理的不同倾向。

在复杂的现实生活中，由于个人种种因素和条件的不同，人们在形成需要、兴趣、动机、信念、理想和世界观等方面，从微观上看，总会有这样那样的差异。上述这些差异，在心理学上被看作是人们表现出的不同的个性倾向性。个性倾向性和个性心理特征也是密切关系的，两者从总体上合理地反

映出一个人完整的个性。个性倾向性渗透于各种心理特征之中，个性特征本身也反映着个人的倾向。

总之，心理过程和个性的相互制约关系，从整体上反映着人的心理活动的共同规律和差异规律的辩证统一。

（四）研究消费者购买行为心理及其过程

消费者购买行为中的心理过程和心理状态，是一个发生——发展——完成的过程。这个过程是每个消费者都具有的，可以说是消费者心理现象的共性。心理过程和心理状态的作用是激励消费者的目标导向，使他们采取某些行为或回避某些行为。如消费者在零售商店里，有的采取了购买行为，有的犹豫不决，有的浏览观望，有的拒绝购买，这些行为表现与他们的心理过程的发展阶段，发展速度和心理状态有直接关系。研究消费者购买行为理论及购买过程可以进一步帮助销售人员搞好促销，扩大经营。

第二节 人的心理的实质

一、科学心理学创立的基础

心理现象是人人熟悉的，描述它并不难，但是要科学地解释它却不是一件轻而易举的事。什么是人的心理？它的实质是什么？围绕这个问题争论了几千年。唯心论者把人的心理看作是与物质无关的“灵魂”的活动；庸俗唯物论者把人的心理理解为脑的分泌物，认为脑髓分泌思想如同胆脏分泌胆汁一样；机械唯物论者则把人比作一架机器，认为人的心理活动如同机器的功能一样，是对外界现实的被动的消极的反映；马克思主义的辩证唯物论，则在总结了前人的认识成果的基础上，对人的心理作出科学的解释。我们应该认识这

个发展过程。

随着近代哲学思想和生理学研究的进步，尤其是 19 世纪以来，自然科学的迅速发展，特别是生物学的发展，为研究心理学积累了大量关于人体的知识；医学在神经系统研究方面的巨大成就，为心理学的研究提供了科学依据。这些促成了关于心理是人脑的机能的学说的产生，为心理学的创立奠定了基础。1879 年，德国生理学家、哲学教授冯特，继承了近代哲学思想和 18、19 世纪欧洲生理学的研究成果，在莱比锡大学创办了世界上第一所心理学实验室，领导学生对长期以来哲学家们归结的各种心理官能的形成作系统的研究，并创立了心理学刊物，发表了许多心理学观点。从而使一向从属于哲学的心理学分离出来，成为一门独立的科学。冯特在心理学史上的贡献是不可否定的，但他毕竟是一个唯心主义的心理学家。只有无产阶级登上历史舞台后，心理学在马克思主义哲学的指导下，才成为真正科学的心理学。

真正科学的心理学，是在唯物论与唯心论相互斗争中逐步形成的。心理学所研究的人的心理现象，是与人类的行为息息相关的，是宇宙最复杂的现象之一。由于它本身带有不具体的，比较抽象的特殊性质，所以，自人类有史以来，对什么是人的心理，人的心理活动如何产生等问题，就存在着各种不同的解释。这些问题也是唯物论和唯心论长期争论的焦点。

唯心论认为，心理是世界的唯一本质，宇宙万物都是心理的产物。客观唯心论者认为，在世界之先就存在着一种既不依赖于自然界，也不依赖于人的“客观”精神。人的心理现象就是这个“客观”精神存在的活动表现。因而，把人的

心理活动说成是一种非物质的灵魂活动。主观唯心论者则认为，客观世界是不存在的，存在的只是“我”的观念，把外界事物都归结为是由人的心理所构成的。例如，我国宋代哲学家陆九渊所说的“宇宙便是吾心，吾心即是宇宙”。18 世纪初被称为近代主观唯心主义鼻祖的英国哲学家克莱所谓“物的观念的集合”、“存在就是被感知”等等，都是“天下无心外之物”的主观唯心论的典型论调。

唯心论对心理的解释，概括起来就是：心理是第一性的，物质是第二性的，物质是由心理派生出来的。这种解释颠倒了心理与物质的根本关系，与人类的实践经验和科学研究成果处于绝对冲突的地位。

同唯心论的解释恰恰相反，唯物论认为物质是世界的唯一本原，世界上的任何事物都是物质的。人的心理活动是身体的一种机能，是物质现象在人们头脑中的反映。例如，我国战国末期较全面地论述人的心理活动的思想家荀况认为“天地合而万物生，阴阳接而变化起”，指出客观事物的变化是物质内部的矛盾所引起的，没有什么超自然的神灵起作用，认为“形具而神生”；指出身体是第一性的，心理是第二性的，心理寓于身体之中。西方近代唯物论者也明确指出，人的心理活动是外界事物作用于人而引起的。

但是，马克思以前的唯物论对于心理的种种解释虽然基本上是正确的，但都缺乏辩证观点，认识是片面的、机械的。例如，机械唯物论者不理解人的心理对客观事物的反映，是在实践基础上的积极能动的反映，而是把心理视为一种机器，它对客观事物的反映，是消极的直观，是镜面式的机械反映。所以，仍不能正确地解释人的心理。马克思创立的辩证唯物

主义学说，正确地阐明了物质与意识、存在与思维、生理与心理的辩证关系，指出人的心理是客观现实在人脑中的主观映象，才给人们找到了人的心理的正确定义，给心理学提供了科学的方法论基础。

二、人的心理是人脑的机能

古代唯物主义者否认灵魂的存在，认为人的心理、精神依附于人的形体，是人的身体的一种机能或作用。但是，人的心理主要器官是什么？心理是怎么产生的？由于当时科学水平的限制，人们只是根据日常的观察和经验作出种种推测。一种是心脏说，认为心脏是心理活动的主要器官；另一种是脑髓说，认为脑是心理活动的主要器官。随着经验的积累，人们逐渐认识了人体的各部分功能，扬弃心脏说，而确立了脑是心理活动主要器官的思想。正如列宁所说：“心理的东西、知识等等是物质（即物理的东西）的最高产物，是叫作人脑的这样一块特别复杂的物质的机能。”（《列宁全集》第14卷，人民出版社1957年版，第238页）

脑是神经系统的中枢部位，其中大脑两半球是中枢神经系统的最高部位，它的结构和机能最复杂，是一个器官的复杂系统，是人的心理活动的主要生理基础。而人的大脑皮层的活动又决定着人的心理。人的大脑如果受到损害，心理活动就必然遭到严重的破坏。

脑是心理的器官，但是脑是怎么活动产生心理的呢？俄国生理学家谢切诺夫在《脑的反射》一书中指出：“有感知的生活和无感知的生活的一切活动，就其发生的方式而言，都是反射。”什么是反射？反射是有机体借助神经系统实现的对一定刺激所作的规律性应答活动。例如蚊子落到脸上，感觉痛痒，

举手拍打；在大街上骑自行车时，绿灯行、红灯停等等。

反射活动可分为无条件反射和条件反射两大类。无条件反射是动物和人先天具有的反射，是不学而能的反射。如食物到口产生吸吮，在路上行走，突然下雨会抬起手挡住等等本能动作就是无条件反射的连锁反映。无条件反射是有机体生长发育的基础。但是无条件反射数量少且只能适应固定不变的环境，有机体要在多变的环境中生活，只靠无条件反射是不够的。条件反射是动物和人后天经过学习获得的反射，是在个体生活中获得的。在无条件反射基础上经过学习、训练而形成的条件反射，是一种心理反射。心理反射产生了动物有机体高级神经活动的复杂多变的现象。例如，打过针的幼儿，见穿白衣服的老师、护士就产生惧怕情绪；厂商利用名人做广告，促使消费者引起购买欲望；现代化养鸡场、养猪场，通过铃（钟）声，定时给鸡或猪喂食等等都是条件反射。

从心理现象的产生来说，无条件反射和条件反射是一个有机统一体。两者的划分只是从相对意义上说的。无条件反射只是在第一次出现时才是名副其实的无条件反射，尔后，每一次出现，都与条件反射有关；而条件反射归根到底是在无条件反射的基础上建立起来的，已把无条件反射的某些成分包括进去。

由于社会生活的影响，人的神经活动有着与动物本质的不同，存在着数量上和质量上的极大差异。人不但可以通过具体事物引起条件反射，还可以通过语言形成条件反射，以及使之强化、减弱或消退。科学心理学的研究证明：条件反射就是大脑皮层的信号活动，以现实中的具体事物及其属性的刺激为信号而建立起来的条件反射系统，称为第一信号系

统，它是人与动物所共有的，以代表具体事物的语词这种特殊的、抽象的信号建立起来的条件反射系统，称为第二信号系统。它是人类所独有的。在现实生活中，人类的两种信号系统是联系在一起协调活动的。由此使人的心理活动丰富而深刻，远较动物的心理活动复杂得多，不仅能知事物，还能进行抽象思维；不仅可推知往事，还可以预测未来。

近代生理学的研究成果，为证明人脑是产生人的心理的生理机制提供了科学依据。恩格斯曾把人的心理誉为“地球上最美丽的花朵”，然而，这美丽的花朵只能在人脑中盛开。没有头脑的心理活动是不存在的。

三、人的心理是客观现实的主观映象

脑是心理的器官，心理是脑的机能，只是说心理按其产生方式是脑的活动的产物。但是脑本身并不能单独产生心理现象，人的心理是客观现实作用于人脑时才产生的，是人脑对客观现实的反映。

所谓反映，就是物质在相互联系和相互作用的运动变化中留下痕迹的过程。这是一切物质普遍具有的属性。但是随着自然界物质发展水平的不同，反映也随着从低级运动形式向高级运动形式发展，发生新的变化。无机物只有机械的、物理的、化学的反映形式；有生命的物质则具有感应性的反映形式，这是有生命的物质对直接的、有生物学意义的刺激物积极的反应。有生命的物质发展到动物阶段，特别是有神经系统的动物，则具有“感觉”这种最简单的、最初级的心理反映形式；动物发展到脊椎动物，就产生“知觉”这种复杂的和高一级的反映形式；随着高等脊椎动物、哺乳动物的大脑皮层的发展，对外界事物反映的能力也不断得到发展，达

到思维萌芽阶段，这是动物心理现象的最高发展水平。动物的心理反映形式的发展，为人的心理现象的产生提供了生物学前提，使人的心理活动更为复杂和更为高级。

可见，心理是一种对客观事物的反映。人的一切心理现象，不论是简单的感觉、知觉，还是复杂的思维、情感等等，都可以从客观现实中找到源泉。正如列宁所说：“没有被反映者，就不能有反映，被反映者是不依赖于反映者而存在的。”（《列宁全集》第8卷，人民出版社1957年版第61页）对于人来说，被反映者包括自然环境和社会生活，其中社会实践活动是反映的基础，是人的心理产生的更重要的源泉，没有人的实践活动就没有人的心理。

然而，由于人可以借助语言、词语形成条件反射，代替和概括由具体形象所引起的条件反射。所以，人的心理对客观现实的反映不是镜子般的、被动的、消极的。人总是在实践中运用已掌握的知识经验，并结合自己的个性特征，主动地把客观事物变成观念的东西，积极探索最好的解决办法，有目的有计划地选择可能的行动。这表明了，人对客观现实的反映，是主观与客观的统一。说它是客观，是因为它是由客观现实所引起，是通过人脑的物质运动过程中实现的，并表现在运动之中。说它是主观的，是因为它总是由一定的人或主体来进行的并受个人的生活经历和社会实践以及个性的制约。总之，人的心理是在实践活动中，在外部的客观生活条件和学习经验的影响下，通过主体高级神经系统的活动而发展的。所以我们说：人的心理是客观现实的主观映象。

综上所述，从辩证唯物主义和历史唯物主义的立场上看人的心理本质，它就是人脑的机能，是客观现实的反映。这