

The Dream Society
Rolf Jensen

(丹) 罗尔夫·詹森 著
王茵茵 译



梦想社会

为产品赋予情感价值



How the Coming Shift
from Information to
Imagination Will Transform
Your Business



FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press



 e时代丛书

梦 想 社 会

为产品赋予情感价值

(丹)罗尔夫·詹森 著

王茵茵 译

东北财经大学出版社 5.30
大 连

© 东北财经大学出版社 2003

图书在版编目(CIP)数据

梦想社会:为产品赋予情感价值/(丹)詹森(Jensen, R.)著;王茵茵译.
—大连:东北财经大学出版社,2003.4

(e时代丛书)

书名原文:The Dream Society:How The Coming Shift from Information to Imagination Will Transform Your Business

ISBN 7-81044-604-5

I.梦… II.①詹… ②王… III.未来经济-研究 IV.F02

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第017334号

辽宁省版权局著作权合同登记号:图字06-1999-175号

Rolf Jensen:The Dream Society:How the Coming Shift from Information to Imagination Will Transform Your Business

Copyright © 1999 by McGraw-Hill, Inc.

Simplified Chinese translation copyright © 2003 by Dongbei University of Finance & Economics Press

All rights reserved.

本书简体中文版由东北财经大学出版社在中国境内独家出版、发行,未经出版者书面许可,任何人均不得复制、抄袭或节录本书的任何部分。

版权所有,侵权必究。

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街217号 邮政编码 116025)

网 址:<http://www.dufep.com.cn>

读者信箱:chbooks@online.ln.cn

大连理工大学印刷厂印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸:140mm×203mm 字数:162千字 印张:7.5

2003年4月第2次印刷

责任编辑:高 鹏

责任校对:孙晓梅

版式设计:王 莉

定价:16.00元

出版者的话

21世纪是一个由人力资源、智力资本主宰的时代,是一个信息高速传播的时代,是一个管理精英云集的时代,是一个金融工具创新、管理方法创新、道德观念创新、沟通途径创新的时代。中国成功加入世界贸易组织,诸多国际性公司落户中国,无数企业正在为建立现代企业制度而求索。基于此,我社从多家全球知名的出版公司引进了36种经典的财经管理著作并译成中文,奉献给广大的中国读者。

“经理人书架”(含12种)不是用来装点书房的摆设,而是非常实用的案头参考。拥有它,您将《生财有道》,拥有一个“给予”的从商生涯;更好地管理企业的《智力资本》,提升企业价值;加强《业绩管理》,提高组织绩效;用最具操作性的结构性分析工具开展《新人力资源管理》;提高《项目管理》水平,降低项目风险;进行《供应链再造》,改善交易关联关系,扩大企业盈利;掌握《会计精要》,《超越数字》,利用财务报表进行《经营透视》;改进《产品创新战略》,根据客户需求激发创意,不断推出新产品、新服务;完善《企业成长战略》,利用战略思维方式获取竞争优势;实施有效的《跨文化管理》,进行成功的全球扩展。

“激情创业丛书”(含6种)为有志独立开创企业的人们描绘美好的《小企业创业蓝图》;开发您《通向成功的创造力》;帮您建立组织的愿景,让您和整个组织成竹在胸,《成功在望》;奏响成功十步曲,实现《竞争战略进阶》,引领您走上成功的《创业之路》,真正《抓住企业的未来》。读过这几本书,您就会发现:企业家并非天生,独立创业人人可为!

“时代丛书” (含 5 种)描绘了《数字经济蓝图》,助您在电子商务时代创造财富;《数字化成长》重塑就业方式、休闲观、人际沟通方式,引领网络世代的生活主张;《梦想社会》告诉您如何为产品和服务赋予情感价值,从而打动顾客的心灵,而不仅仅是说服他们的头脑;利用信息技术改造企业,实现《范式的转变》;揭示《信息悖论》的奥秘,助您实现企业 IT 投资的价值。

“商战宝典丛书” (含 3 种)立足于营销实战。《营销秘诀》是销售高手的真实体验,全部案例均来自他们的推销实践;《营销戒律》则剖析了 172 条流传已久的营销法则,指出其局限,对于营销人员具有深刻的指导意义;《商战法则》则是对全球各国礼仪与习俗的介绍和剖析,使读者在与世界各地的人们打交道时做到心中有数,应付自如。

“用‘心’管理书系” (含 6 种)的目标在于传播先进的管理理念,武装管理者的头脑。《协作制胜》打造成功团队;《管理宝典》荟萃开创管理新纪元的 36 部经典著作之精华;《管理宗师》传达世界一流的管理思想;《愿景领导》规划企业战略;《核心能力战略》整合企业竞争优势;《企业万能》集合名家关于企业能力的真知灼见。

“点股成金丛书” (含 4 种)介绍简单而有效的《炒股绝招》,让您精明地选购股票;为您进行《技术分析精解》,令您轻松驾驭股市行情;总结《交易规则 II》,给您股市成功的 50 贴妙方;通过 8 位叱咤风云的《市场大师》的传奇经历,揭示期货交易成功的奥秘。

以上就是我们呈献给您的以企业管理为主,兼顾个人投资;以企业发展为主,兼顾个人发展的财经知识大餐。希望能够借此为白手起家的创业者实现经营之梦助一臂之力;为已经积累了相当管理经验的人们开辟新的管理思路;为金融投资者提供有效的交易策略……

东北财经大学出版社

前言

信息时代的太阳已经日薄西山——虽然如今的公司和个人尚未完全适应时代要求。人类的发展历经渔猎文明、农业文明和工业文明，而今，我们生活在以计算机为标志的信息时代。随之我们将面临第五种社会形态：梦想社会。

本书为你描绘了从信息社会转变到梦想社会的成功蓝图，并指出工作场所、市场环境以及休闲娱乐等方面将发生的变化。本书谨献给每一位有志从商的人——每一个希望了解未来市场走向的人；当市场、消费者和员工们都跃入梦想社会时，每一个不想独自滞留在信息社会的人。这本书适合每一位心系未来、憧憬 21 世纪生活的人阅读。

信息时代的严格法则还能持续多久？公司管理者对纯粹的技术性和理性思维还要苛守多长时间？这些问题

实际上已经有了答案。

答案就是，此时此刻梦想社会已经浮出水面——未来的面貌在今天得以窥见一斑。此刻正是抉择时机——趁大多数消费者购买产品仍然出于物质原因而不是出于情感原因。未来产品必须打动我们的心灵，而不是说服我们的头脑。当实现这一点时，富裕国家现有的社会模型将告别信息社会而跃入梦想社会。当前正是为产品和服务赋予情感价值的大好时机。本书有助于你理解未来的公司和市场，是你不可多得的向导。

本书第1章介绍了梦想社会的逻辑。公司如果不采用这种新型逻辑就会坐失即将出现的巨大市场增长机会。事实上，梦想社会已经像冰山一样悄然来临，虽沉着徐缓，却势不可挡。如果不顺势而为，恐怕要被冰山碾平。第2章探讨了市场轮廓、讲述故事以及六种已经初具雏形的情感市场，提出了一种有助于启发战略性思维的全新逻辑，并佐以丰富生动的事例，希望读来如饮甘泉。第3章论述的是公司及其员工——未来的公司，其使命、远景和战略。公司被看做一个部落，充满形形色色的仪式，有自己的传奇逸闻。第4章涉及消费者和公司员工的家居休闲时光。在这一部分，我们想像未来的人们怎样打发休闲时光，并探讨工作和业余时间的关系。第5章放眼全球，探讨了发达国家之间的关系、逐渐成型的全球中产阶级以及发展中国家的情况，还描述了占10亿多人口的富裕消费者以及另外40亿暂时处于落后水平的人们。

我的故乡是丹麦——卡伦·布列克森(Karen Blixen,

丹麦著名女作家,1885—1962。译者注)和汉斯·克里斯蒂·安徒生的故乡。本书的中心内容是怎样使“故事”走出书本,延伸到产品世界中去。

罗尔夫·詹森

致 谢

本书中所包含的思想是在哥本哈根未来研究院(CIFS)的15年工作中形成的。手稿完成于我在哥本哈根繁忙的办公室,而不是在与世隔绝的山区别墅。因此,本书的问世要归功于同事们所给予我的创意与灵感。许多人都启发了我的思路,他们是: Carsten Beck, Anders Bjerre, Niels Bottger-Rasmussen, Marie-Therese Hoppe, Jesper Bo Jensen, Soren Jensen, Tine Jensen, Liselotte Lyngso, Niels Birkemose Moller, Axel Olesen, Soren Steen Olsen, Johan Peter Paludan, Uffe Paludan, Finn Ole Ramstad, Erica Skafdrup 和 Steen Svendsen。

CIFS的实习生也帮我做了大量编辑、搜集数字和事例工作,没有他们的帮助我不可能如期完成这本书,在此深表谢意。他们是: Signe Aggerbeck, Lene G. Andersen, Troels Theill Eriksen, Jan Jensen, Anders Norgaard, Lotte

Aa. Ostergaard, Mette Peetz-Schou 和 Elise Seck Porning。

CIFS 秘书处的全体成员也帮助我订正文稿,还在我感到焦虑不安时为我鼓劲。他们是:Peter Andersen, Elna Hansen, Jette Lauritsen, Hanne Lindahl 以及 Ellen Mauri。

写作服务代理 Martha Jewett (网址是 www.martha-jewett)写信给我,建议我把自己在《未来人》上发表的一篇文章扩展成一本书,这真是一个绝妙的主意。之后 Martha 又为我提供了不可缺少的帮助和可爱的建议。在此表示衷心的感谢。

CIFS 的下属公司有机会参与这个项目的展开,这些公司的许多主管人员和员工都对本书提出了宝贵意见和建议。而且,在他們和 Martha Jewett 的共同努力下,本书没有流于一篇“学究式”的论文。

Mark Hebsgaard 把这本书翻译成英文,我们的合作真诚而宝贵。6 个月如一日地书写草稿还能保持最初的提纲可真不是一件容易事。编辑 Mary Glenn 使这一点成为可能,她提出了无数宝贵的建议,其措辞就好像是我自己的口吻一样。

目录

前言 致谢

- | | | |
|---|--------------------------|----|
| 1 | 未来主义与梦想社会的实现····· | 1 |
| | 一次穿越人类历史的冲刺····· | 6 |
| | 时间是什么? ····· | 18 |
| | 把未来看做障碍等于朝错误 | |
| | 的方向前进 ····· | 23 |
| | 忘记所谓的“战略” ····· | 26 |
| | 产品退居其统 ····· | 31 |
| | 机器会带动我们， 在情感上 | |
| | 而不是在肉体上 ····· | 34 |
| | 21世纪大获全胜的公司 ····· | 35 |
| | 21世纪最重要的原料 ····· | 39 |
| | 通过行善增进业绩 ····· | 42 |
| | 没有硝烟的战争 ····· | 43 |
| | 其他可能性 ····· | 45 |
| | 梦想社会之后 ····· | 46 |

目录

- 2 故事和故事讲述者的市场 50
出售冒险经历的市场：小—
中—大—超大 52
亲和力、友谊和爱的市场 63
关怀的市场 75
“我是谁”市场 86
醇和心境的市场 96
信念的市场 107
- 3 从苦不堪言到乐趣十足——
从公司到部落 114
从繁重的工作到乐趣十足 116
公司就是一个部落 133
如何在部落中出人头地——把
趣味十足作为你的工作概念 ...
145
未来的头衔 146
趣味十足真的管用吗？ 148

目录

4	爱意融融的家庭“公司”和 新型休闲时光·····	149
	爱意融融的家庭“公司”·····	150
	家庭企业·····	154
	家与爱同在·····	161
	新型休闲时光·····	169
	建立家庭团队·····	175
	梦想社会的闲暇时光·····	177
	CIFS 圆桌·····	182
	情感漫步·····	184
	自助政治·····	186
5	全球商业故事·····	189
	概述·····	190
	为全球商业环境布置舞台·····	194
	我们父辈的辛苦劳作·····	198
	梦想社会候选人·····	201
	中产阶级国际化·····	204
	从小村庄到超级大城市·····	206

目录

掌握全球市场!	209
没有士兵的战争?	213
我们想推迟梦想社会吗?	216
全球商业.....	219

1

未来主义与梦想社会的实现

梦想社会的主意诞生于一个清冷的秋日上午。那天,我们和两个主要客户——一家电信公司和一家大银行碰头。客户聆听了我们关于未来5~10年之内市场和商业环境将如何变迁的陈述:他们应该做什么准备?他们面临的市场将有哪些发展?陈述过后,一个客户问道:“信息社会之后是什么?”

这个问题来得猝不及防,尽管我们也摸不着头脑,却言不由衷地告诉他们:不必担心,信息时代来日方长,目前当务之急就是采用新技术——也就是我们刚刚陈述过的。不过,我们答应一旦想出答案就打电话通知他们。后来我们果真打了电话,因为我们找到了答案。而这答案就是本书所要阐述的主旨所在。

即将来临的是“梦想社会”。它是一种新型社会,其中的企业、社团和个人都凭借自己的故事扬名立业,而不再仅仅依靠数据和信息。梦想社会并不遥远,世界上许多企业已经呈现出它的迹象。本书将向你展示梦想社会是什么,它到来的原因,它将意味着什么

以及怎样在梦想社会中繁荣发达起来。

被问及“信息社会之后是什么”是我们遇到的最美妙的事情。优秀的创意往往来自压力和挑战。这个问题使我们倍感压力，面临极大的挑战。它合乎逻辑，需要答案，是我们被问过的最好的问题。

以下是我们未来主义者所做的几个基本假设，这些假设将有助于你从今天开始把梦想社会的逻辑应用于自己的企业。

1. 未来天天都在向你逼近。过去以闪电般的速度消逝，而未来正风驰电掣般向我们驶来。可以说未来正逐渐逼近——它几乎成为我们现实生活的一部分。我们应该赶在竞争前头（来临之前）设想一下行动步骤。

2. 信息社会余日无多。我们观察了不同类型的社会，发现从一种社会形态到另一种社会形态的转变日益加速。农业社会起源于 10 000 年前，工业社会始自一二百年前，而信息社会 20 年前刚刚兴起。谁知道信息社会的逻辑和经济规律还能管用多长时间，就将被出现的新兴事物取而代之。目前，大部分劳动者都在从事知识加工，我们已处于信息经济的中期阶段。这种局面还能持续多久？答案就是：不久，我们就可能亲眼目睹一种崭新社会形态的诞生，一种对企业来说全新的经济基础的诞生。

3. 凡是能够被自动化的都将被自动化。自动化的普及使信息社会日益凋敝，因为它废除了自己创造出来的工作。信息社会的内在逻辑没有改变：以机器代替人力，让机器工作。这反映在电子产业的三次浪潮中：第一次浪潮是硬件的诞生；第二次是软件的普及（即我们现在所处阶段）；第三次浪潮将涉及到内容的革新：产品本身能产生利润，而不必借助于把产

品传播给消费者的工具和手段。

接下来是一个如何在当前应用梦想社会逻辑的例子。

在丹麦,市场上 50% 的鸡蛋都由放养鸡所产。消费者不喜欢让鸡呆在狭小的笼子里,而希望它们能自由接触到天空和大地。消费者需要的是一种“回归产品”;他们希望鸡蛋用我们祖父时代的技术和方法——古老办法——生产出来。这意味着鸡蛋将越来越贵——更加劳动密集型,而消费者情愿为鸡蛋背后的故事多付价格的 15% ~ 20%。他们宁可多掏腰包也要得到有关动物伦理主义、田园风情和美好往昔的故事。我们把这叫做经典的梦想社会逻辑。尽管两种鸡蛋质量相仿,但消费者更加青睐有动人故事的鸡蛋。

到底发生了什么事情?几个世纪以来,鸡蛋一直是人类饮食中的传统佳品。然而现在,鸡蛋被赋予了一个故事。这种因素并不能反映出质量差别,因而是非理性的,但是,事实证明消费者乐意为此多付 15% ~ 20% 的价格,这又说明这种因素非常有利可图。我们一致认为这其中预示着一个非常重要的新趋势。在今后的 5 ~ 10 年中,各地都将采用这种产蛋方式。市面上笼养鸡所产的蛋将越来越少;笼养鸡这种方法可能被取消。关于动物利益和田园浪漫主义的新故事将渐领风骚。鸡蛋市场开辟出一个全新的领域,而不再是以尽可能低的成本大规模生产标准化产品。

从小小的鸡蛋中,我们发现了通向未来的轨迹。它是不是包含了未来企业的决胜之道以及向消费者兜售产品和服务的关键因素呢?在争论过这个问题、又另外举出 50 个例子之后,我们得出了明确的结论:故事和传说必须直接打动人的心灵,而不是说服人的头脑——以此为基础我们建立起整个理论体系。这是一个以科学和理性、分析以及实用主义为社会标志的时代,是符号分析员拥