

**洗衣机项目深访笔录**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目名称：** | 洗衣机项目 | **项目编号：** | SXXXX |
| **组别编号：** |  | **组别类型：** |  |
| **执行城市：** | 成都 | **执行时间:** | 2025年2月17日20:00-21:30 |
| **负责督导：** | XXX | **笔录员：** | 雨点速记 |
| **主持人姓名:** | xxx | **会议地点：** |  |
| **受访者姓名：** |  | **会场布置：**  主持人  8  7  6  1  2  3  4  5 | |
| 1 | 胡梦莎 |
| 2 | XXX |
| 3 | XXX |
| 4 | XXX |
| 5 | XXX |
| 6 | XXX |
| 7 | XXX |
| 8 | XXX |

**参会者背景信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **入户日期** | **入户时间** | **城市** | **波轮洗衣机品牌** | **价位** | **住房情况** | **姓名** | **性别** | **年龄** | **职业** | **学历** | **家庭年收入** | **居住时长** | **房屋面积** | **居住状态** | **洗衣设备【填写其他洗衣机设备】** | **波轮容量** | **决策者&使用者** | **购买背景** | **产品购买时间【填写具体时间点】** | **购买渠道** | **安装使用时间** | **安装位置** | **安装方式** | **使用频率** | **选购对比品牌【填空】** | **选购对比渠道【填空】** | **最终购买原因【开放题】** | **不满意原因【开放题】** | **阳台面积** | **卫生间面积** |
| 1 | 2月17日 | 20:00-21:30 | 成都 | leader统帅 | 800元以下 | 整租 | 胡梦莎 | 女 | 26 | 教育行业/后端运营 | 本科 | 18万 | 本地居民 | 38平米 | 单身居住 |  | 8公斤 | 主要由我购买，我主要使用 | 更新换代（淘汰旧机） | 2024年8月 | 线上，京东 | 2024年8月 | 厨房 | 非嵌入式 | 一周3-5次 | 海尔，美的，康佳，志高 | 淘宝，拼多多 | 1.内筒的容量，足够我使用了，尺寸也是刚好符合我的安装位置 2.转速比对比的品牌快一些参考数值高一些，还是二级能效的可以节约用电 3.价格实惠性价比高 4.售后服务不错，我这个洗衣机整机保修三年，有的是整机保修一年，也有售后服务点，联系售后上门维修比较方便 | 只有固定的洗衣流程，没有办法单次漂洗，也没有单独的脱水功能，每一个清洗模式都设定了固定的水位跟清洗次数，无法进行调整 | 0 | 3平米 |

**正文：**

|  |  |
| --- | --- |
| M：这边是卧室，旁边是厨房。 | 1：对，就是厨房跟洗手间在这边，他连着一个长廊。 |
| M：挺大的一个房间。 | 1：对，但他就是没有把客厅单独隔开。 |
| M：照片拍得很显窄，这个很大。 | 1：因为只能在那个角度拍，它正中间的话就会很奇怪。 |
| M：我叫你梦莎可以吗？ | 1：可以。 |
| M：简单介绍一下，我们是一家市场研究公司，日常会做好多的消费者调研活动，然后也是收到您的报名，很感谢支持我们的工作，但是对我们而言，这种市场上去征集一些我们适合的消费者被访者进行访谈，调研是我们工作的日常，所以不用担心，今天您这边我们是有男生同事他没来，但是未来就算有很多人，其实我们都是为了做访谈记录和让我们更好的接触消费者，因为像您自己日常买买买一定会花钱买很多东西，背后他都有自己的研发团队，设计团队他很想走进我们的用户，就是这样的一个活动，所以不用有任何的担心和顾虑。 | 1：这我理解市场调研，因为这个公司我知道，因为我做的行业的话算是成年人求职者的教育行业，所以说对于咨询公司一些比较了解。 |
| M：咱们都属于咨询服务业是吧？ | 1：对。 |
| M：所以上来也想跟您认识一下，包括您个人，工作，生活，让我们快速的了解一下您好不好？ | 1：可以，我的话就是成都本地人，现在的话毕业大概3年多4年了，其实以前学的是体育相关的营销，但是后来工作阴差阳错反正进了算是在线教育行业，它针对的比较多是海外留学生的这样一个求职辅导的，针对他们求职的这样的一个教育，所以说可能针对的群体什么的相对也比较成年人的这样一个群体，就不是很低，比如说K12的那种。 |
| M：是留学生回国以后的培训，是吗？ | 1：针对他们想留在海外的话，也有可能对应的一些服务，比如说他们想针对海外求职的话，我们可能邀请到目前还在海外的这样的一些在职人群给他们做辅导，比如说求职海外的话你需要提前做好什么准备工作，你可能针对哪一些技能要做哪一些提升什么的。如果说他是海外背景想回来的话，针对类似的背景的这样的一些在职人士我们也会做邀请，就去给他们做培训。 |
| M：这是一个新的赛道。 | 1：其实赛道也是蛮多年了，应该做的久的有10多年了。 |
| M：所以您在的企业大吗？ | 1：小公司，成都本地的。 |
| M：刚才说您是本地人，本地人自己住的这种很多吗？ | 1：其实看家庭住址，因为我是在成都市郊县的乡下，你如果说这样的情况每天往返成都市区的话是会比较麻烦的，所以肯定还是自己在外租房子会比较方便一点。 |
| M：通勤就在这附近吗？ | 1：原本在这附近，最近公司刚搬了新地址，所以通勤大概在一个小时以内。 |
| M：有可能会换房吗？有可能会因为换了办公地址而换房吗？ | 1：会考虑，但是因为这个房其实刚续过来没多久，所以在它没到期之前我还是不打算再动的，因为搬一次家挺麻烦的。 |
| M：这边是押几付几？ | 1：我这边是押一付三，就是季付。 |
| M：工作的节奏是怎么样的平时？ | 1：我工作节奏的话其实按上下班的时间来说就是正常的工作日时间。周末休，节假日休，但是其实因为你接触的群体的话会有海外的性质，所以下班后大多数时候还是会处理一些工作消息，像比较大的长时间的国庆假期的时候其实不会正常休，但是会后边再调整休息，就这种。 |
| M：因为他们在海外他是不休国庆假的。 | 1：对，然后其他周末这种小节假日还是会休的。 |
| M：会有加班费吗？ | 1：这个就是各自的公司文化了，我们的话可能比较多的是调休。 |
| M：您是负责直接咨询服务的工作岗位是吧？ | 1：我其实更多的算是后端服务，客户已经进来了，包括说可能我们合作的一些在职人士也已经是属于正在合作的状态了，我在他们中间做牵线搭桥，给他们安排课程什么的这样的一类。 |
| M：就属于课程安排的服务是吧？ | 1：对。 |
| M：所以我听下来其实偶尔会加班，但是并不是高强度的工作状态。 | 1：对，会处理一些简单的消息，主要的工作还是在上班时间内完成。 |
| M：我不知道现在在成都这边工作三年，这个职场阶段对你来说而言现在的重心是什么？工作或者生活的重心，你日常的重心更多在工作还是生活上还是哪里？ | 1：我觉得工作的性质来说其实重心肯定还是在工作上，但是可能现在会想适当的调整一下，可能以后后面几年的职业规划或者是自己的人生规划什么的，会想把自己的一些状态调整一下。前面几年其实就会说比较按部就班的找到工作就去做，周末有消息该处理就处理什么的，然后周末工作性质的原因，我也不会说很长期的去断联的一个状态，包括跟朋友聚会吃饭什么的可能拿着工作手机的时间也会比较多，所以后面可能想你不管是职业规划也好，或者是说可能其他的一些自己的调整也好，希望把工作跟生活做一下区分，然后重新认真的做一下职场规划，以前的话可能就是说哪个机会来了去做哪个的。 |
| M：现在会主动的去想要规划生活，规划工作，职场做一个规划，职业做个规划，生活也做个规划，然后适当的区分开工作和生活对吧？ | 1：对。 |
| M：您平时如果不工作，像今天工作日的休息时间和周末一般都怎么打发时间呢？ | 1：工作日晚上的话基本上就是回来之后收拾一下房间，然后做饭，可能玩一下手机什么的。工作日晚上的话偶尔会跟朋友聚餐，周末的话可能跟朋友逛逛街，但不会走太远，可能附近有个什么比较好玩的店或者是成都哪里出了个新的打卡点什么的，隔个两周三周的样子会去做一个比较大的这种约会，可能类似于。 |
| M：什么叫大约会？ | 1：就是出门这样的大约会，附近吃饭这些就是小的了。 |
| M：大约会就是一整天或者是更远的，个人有没有什么兴趣爱好？ | 1：我个人的兴趣爱好，其实以前可能会有一些运动的成分在，后面工作之后，包括工作时间的原因，所以基本上比较限制在手机上，可能手机上看看自己感兴趣的书，然后是看看剧这种。 |
| M：看书看剧。 | 1：对。以前的话玩手游，比如说王者荣耀之类的，打打欢乐斗地主，你像以前的话可能就会有一些运动习惯，但是现在因为工作时间原因就不太好去协调，就慢慢的放下。 |
| M：所以你说的以前是上学的时候？ | 1：对。工作第一年，后来进这个行业之后，进这个行业大概两年多三年多，三年的样子。 |
| M：原来运动的时候做哪个运动？ | 1：排球，羽毛球。 |
| M：排球很少女孩子打。 | 1：因为之前的院校就是体育院校，所以当时在学校里就接触排球，后来玩的比较多，羽毛球的话也是跟第一份职业比较相关，所以羽毛球那段时间玩的也比较多，后来离开那个行业之后，又回到成都之后，你要再去换新的圈子的话，对我来说好像比较耗精力，我就可能想先把工作适应了再说。 |
| M：还有一个部分家里面是否有一些跟自己兴趣爱好相关的衣服？ | 1：以现在的兴趣爱好来说其实不太有了，因为你想现在的兴趣爱好基本上都集中在手机上，所以对应的一些衣服可能就不太会有很突出的。你比如说可能运动的话会有运动服什么的，但是像现在的生活就普普通通的休闲服装。 |
| M：休闲服为主，穿衣风格就这样吗休闲的？ | 1：对，休闲的，不会很讲穿搭，要求很高的那种。 |
| M：为什么这么讲？什么叫要求不高？ | 1：比如说有一些很显身材的，你比如说可能有一些裙子或者吊带或者什么的，其实对于我自己而言的话，我现在的一个身体状态可能是不太能很好的去穿那些衣服，觉得说能够去展现自己，所以我现在比较以休闲宽松的这样一个状态为主。 |
| M：不希望为了打扮而去刻意的去做一些事这样的事情是吧？ | 1：今年有在做这个计划了，往年的话前几年我觉得可能还是刚工作或者是刚一个人。 |
| M：重心不在那。 | 1：对，刚一个人自己挣钱自己花的状态，就会想开心就行了，今年后来慢慢的会想着，其实还是跟前面讲到的一样去做规划，不管是说自己人的状态的做规划什么的，肯定就跟运动相关的，自然而然的你自己瘦身什么的，其实也会去归到里面。 |
| M：所以也是从懵懂阶段进入了一个规划和有想法的阶段了是吧？ | 1：对。 |
| M：聊聊收入和消费，前面说您的个人收入18万是吧？ | 1：家庭收入。 |
| M：个人呢？ | 1：个人收入的话一年大概在算一算。 |
| M：月收入。 | 1：月收入平均下来大概在6000多。 |
| M：所以你现在刚才说家庭收入18万，是现在生活还需要爸妈来支持吗？ | 1：没有了，因为前面谈到当时做调研的时候说的是家庭收入，我理解来说可能会涉及到是不是有家长这样。 |
| M：我还说咱们成都现在毕业生毕业三年工资达到18万还是挺不错的。 | 1：成都平均工资3500，怎么可能？ |
| M：现在目前对你来说这个收入是怎么样的？您觉得够高吗？ | 1：对我来说在成都的这样一个生活环境下其实是足够够用的，因为你像租房，水电的费用一个月大概可能在1300~1500。 |
| M：这么高吗？ | 1：因为这边单独租房就是1200。 |
| M：我刚才在楼下看他有一个公寓才450。 | 1：那个是青年公寓的性质，它相当于给你一个床位，你可以理解他这栋楼全是这样的一个小房间，然后里面放几张床。它那个前身是一个青年公寓，因为这个位置你想在339附近，这边就是望平街，再往前就是东门大桥，一点几公里是春熙路，所以这边它如果不是因为小区环境，你们其实进来也能看到，如果不是因为小区环境的话，它还能再贵一点。 |
| M：所以租金就要占到你的1/6的一个收入了。 | 1：对，1/5~1/6。 |
| M：还有其他的吗？ | 1：水电气加租房大概就是1300~1500，平时的话因为像我对吃饭会比较热衷，因为前面没有别的爱好，所以我对吃饭什么的，买衣服也比较随意，所以我主要的花销还是在吃饭上。包括说自己买各种吃的，各种调料，各种厨具什么的，厨房可以看到我一个人的厨具用的还是蛮多的。 |
| M：自己会烹饪各种东西。 | 1：也会做，也会经常去跟朋友出去打卡那些店什么的。 |
| M：是因为租房以后自己爱做饭，还是说天生就很喜欢烹饪？ | 1：其实前面也没有什么烹饪的机会，之前你想前面最开始12年的教育的时候，你基本上一心扎在学习里，然后大学4年又没有机会去给你去做这样的一个烹饪，因为学校里是禁止做饭这样的一些机会的。然后工作之后你天天吃外卖什么的，在上海那段时间的话其实做的时候也不多，因为没有厨房。 |
| M：你之前是在上海实习工作？ | 1：以前在那边读书加工作，当时是租单间，那个时候厨房的话也比较受限制了，所以那个时候是做饭也会比较少。 |
| M：一直有这么一个做饭的梦想或者计划，是不是？ | 1：对，尤其是你像现在大数据时代，大家会分享很多菜单出来，就是做那种快速美食，又简便好像做出来又很好吃，好像又比较省钱，比你在外面做便宜。 |
| M：这会影响你租房的一个情况吗，比如说房子一定要带厨房吗？ | 1：会，在上海不敢要求那么高，回成都之后就是要求不管是合租还是自己住，一定要带着燃气灶。 |
| M：其他还有什么大的开销？ | 1：我其他大的开销没有了。 |
| M：你会月光吗？ | 1：其实现在的状态就是没有存的这样一个状态，平常基本上也就是吃东西和买各种厨具，可能家里给自己添一些什么收纳用品，反正就是自己房间的这样一些东西。 |
| M：其实有点布置自己小家的开销。 | 1：有这个概念，因为你小的时候这种住宿环境，不是你自己能够去要求或者改变的。 |
| M：所以是会不断的去做一些小的装饰，去做这样的添置，去点缀你的生活。 | 1：对，还有比较大的开销，可能摊到每个月的话大概是我的电子产品。 |
| M：哪些？ | 1：最近两三年反正换手机还比较那个。 |
| M：一年一个。 | 1：平均下来，有手机要更新换代的原因，也有因为外力作用，那个手机被我摔了，反正平均从大学算起来到现在7年多大概换了换了四五个手机。 |
| M：是苹果系是吗？ | 1：这个不是，现在是小米15，前段时间他刚出的。再前面那个是苹果，那个是毕业之后自己给自己买的第一个苹果。 |
| M：所以你换手机是你看到了一些像这种小米的营销会影响到你吗？从苹果换小米。 | 1：从苹果换小米的话有一部分，主要还是因为我有几个朋友他们很喜欢研究电子产品，我只是提出我的需求，我说我最近可能想换手机，他们说你可以考虑一下最近什么系列，哪个系列要出，它的芯片很好，它的性能很好什么的，会有这些原因会去考虑。 |
| M：你跟朋友之间除了去聊这种消费，其他的还有哪些会大家一起聊吗？ | 1：会，日常的消费，比较大的那些消费我可能都会聊。 |
| M：多大是大对你来说？ | 1：几百块以上。 |
| M：几百块？ | 1：就一次性针对单件的支出三五百以上的。 |
| M：都会跟朋友聊。 | 1：对，比如说像有一些小家电可能100多块钱，我可能也会考虑，比如说像空气炸锅100多块钱，我就会跟我闺蜜聊，我说这个空气炸锅我要不要买它。相当于你找个人帮你分析这个东西对你来说是不是必须的，包括说使用的性价比什么的。这样说，因为我前面有提到我其实月光，所以我的花费金钱观这方面其实控制的不是很好，所以后面我养成的习惯我会跟我朋友去讨论这个事情，让他们帮我辅助性的做一些决定。 |
| M：其实听听朋友意见一定程度上是帮你省钱和合理化，是不是这个意思？ | 1：对，包括一些家电，反正三五百以上支出这些都会去做一些参考。 |
| M：我发现你生活的每个细节其实都是经过了懵懂到慢慢有合理和规划的感觉。 | 1：对，可能前面被限制太多，刚开始进入有点放开的状态的时候就是不会限制自己，但是后面你花超了或者是自己的负担突然变重了。 |
| M：开始要理性一点，是不是？ | 1：对。 |
| M：聊聊家里的房子，你刚才其实前面聊就能感受到你是对你自己租这个房子是有一些期待的，自己要租一套房子，最理想化你当时怎么样去找的房子？ | 1：来这边住有两个原因，一个是因为我朋友，还有一个是因为没搬新办公室之前的公司地址离这骑自行车就10分钟，我朋友的话也在这个小区。 |
| M：就在这里边，一栋楼里边。我能问问你的朋友，是你刚才说的闺蜜吗？ | 1：对。 |
| M：是跟你同样的人生阶段吗？就刚刚毕业才工作。 | 1：对，我们是同一届。 |
| M：是同学吗？ | 1：怎么去界定这个同学？我们初中是同校的，高中不同校，大学也不同校。 |
| M：所以毕业以后会大家持续联系，租房也会考虑在一起，日常大家添置什么东西还会讨论，这样的一个逻辑。 | 1：对， |
| M：住进这个房子，当时你挑选这个房子有没有做比如说格局或者房子房型上的调整？除了厨房刚才说一定要有独立的灶。 | 1：格局的话，其实因为预算的原因什么的，当时的预算的原因，所以其实不会去要求说我一定要把什么客厅隔开，厨房一定要多大，或者是说我的洗手间一定要多么的高大上，或者我的房间一定要多大什么的。其实包括你现在肉眼可及我这边没有一个很正经的衣柜，在外面有一个小衣柜什么的，所以我对房子的，如果说单住单间的话，因为其实我朋友早就在这里住了，所以我对这边的情况是提前有一些了解的，所以说在这样的一个基础下的话，我能接受它是一个大标间，但是它的厨房跟卫生间是单独隔开的。所以对于我的日常生活使用来说，这边有个大房间的环境已经足够我一个女孩子用了，所以说对于这方面的要求我其实就不会说去过多的去做一些要求什么的。 |
| M：这个面积你当时有限定吗？ | 1：面积没有限定，我就是直接实地去看，实地去看了之后我会去判断一下够不够我一个人住，我日常大概会有哪一些东西什么的。 |
| M：看房的时候结合自己的需求去考虑一下是吧？ | 1：对。 |
| M：对于房子里边的电器，你当时有考虑过这个问题吗？ | 1：有考虑过。 |
| M：这是人生第一次，不是第一次，好像上海也租过房，在成都是第一次。 | 1：成都也不是，成都刚回来的时候有在一个地方过渡了一段时间，然后也在朋友家里住了一段时间。 |
| M：你有租房经验了。 | 1：对。 |
| M：这种情况下你对电器当时有自己的设想吗？ | 1：电器的话最基本的空调、冰箱、燃气灶、热水器、洗衣机这些都是必备的，都要。 |
| M：是房东配还是你自己配这个事情上你有考虑过吗？ | 1：对我来说，我觉得这几个大件一定是房东要配的，不管说我后来的使用能不能舒服，但是最起码一开始的时候他得有。 |
| M：都有，在找房子这阶段其实你是会找5大件，烟灶，热水器，冰洗空五六大件应该都有的，对不对？是这个意思吗？ | 1：对。 |
| M：因为我们知道洗衣机是后来换的，这个是当时它本身就有，然后你来了以后又换的。 | 1：对，我刚搬进来没几天，我就觉得他那个洗衣机的使用不是很合我心意，因为他一开始就已经给我换了一个。这个房子当时其实过来的时候，他厨房那边问题比较大，当时墙面的话，因为外面有一棵很大的树，就是损毁比较严重，所以那个时候重新耽误了半个月的时间交付，就是他重新修了一下。当时我进来的时候，我已经发现他那个洗衣机一开始进水就有问题，我一开始想的是在我清洗洗衣机之前，我把一些比如说原本的窗帘或者是一些盖布这种比较灰比较脏的东西先用他那个洗衣机洗，洗完了之后我再请专门的清洗洗衣机，清洗完了之后，我后面自己生活的时候洗衣机就是干净的了，我就可以正常的接受去洗了，然后第一次我在洗脏东西的时候，他那个洗衣机就已经是有问题的了。然后我跟他说了，然后趁着我还没有完全住进来之前，他是给我换了另外一个旧的洗衣机，然后换过来之后我发现还是有问题的。换过来之后能正常使用了，但是我用了2~3次之后我发现它的问题还比较大，而且比较亏的是我当时又已经叫了洗衣机清洗把它拆过了，洗了之后后来我发现它的噪声越来越大，对我来说就不太能接受。后来我还找了一个洗衣机上门维修去帮我判断一下这个原因，他说你这个要么就换电机，但是换电机的话可能花销比较大，就是说你现在用的话也能用，但是你越到后面的话肯定问题越大。 |
| M：噪音是吗？ | 1：对，他那个是有噪音的，后面我就考虑了一下洗衣机这个东西对我的重要性，然后当时我又跟我朋友商量一下这个事，后来又一直在手机上看，反正后来看到性价比，反正各方面对我来说都挺满意的一款产品我就买了。因为你算下来我那个洗衣机其实它也算一个大件，但是对于我搬家来说，那个东西其实是能跟着我走的，它不像一个家庭式的那种什么单开门或者对开门的那种大冰箱，它不像那种可能搬起来很费劲，它那个东西对于我来说可能就是两个比较大的行李箱垒在一起的这样一个体积，其实搬家的时候这个考虑起来也还OK，我花一个500块钱买一个新的，我后面可以随时搬着自己走，自己洗过的东西自己也放心。所以后面大概花了半个多月的时间买了现在在用的这个，然后原本房东那个我就给他放门外了，我也没跟他说我换洗衣机了。 |
| M：没有跟他说。 | 1：因为那个房东。 |
| M：房东是怎样的人，他是在这里面有N多个公寓的那种吗？还是说？ | 1：他应该是成都市区本地土著，可能会有一些房产在出租，他出租的不止这边一个，我了解到的情况。他就是属于那种他说自己很怕麻烦，一开始给你交付掉的东西，后面再有什么问题的话，他可能不太费心什么的这种。 |
| M：其他的冰箱，空调，烟灶，热水器都没问题，都是他配的，那个都好用。 | 1：其实也不是，冰箱的话也是他那边另外有一套房子正好要装修，他把那套房子的大冰箱给我挪过来了。然后燃气热水器一开始也是坏的，然后跟他掰扯了半天，后来他又找人来换了一个二手的。然后空调我实在懒得跟他掰扯了，因为当时我搬进来的时候对空调的需求还不大，后来我发现5级能耗的，所以后面我可能会考虑自己再买个电风扇之类的。 |
| M：你也不想开它了。 | 1：对，5级能耗开不起说实话。 |
| M：所以这个房东还是有点坑的，全是二手的电器，还是不太讲究，是不是？ | 1：对，然后这栋楼的话，当时我换门锁的时候，换锁师傅跟我聊天，他就说这栋楼基本上没有本家人自己住的，全是一开始买来投资的，就是拿来出租的。包括其实你们刚刚上来的话，不是问公寓吗，尤其是六七楼之前是有几家公司承包了，然后去做公寓或者是临时性的民宿之类的。 |
| M：所以这种他们对电器上就是以二手为主。 | 1：对，反正他觉得能给你交付你能用就行。 |
| M：同样您刚才说这么多电器，你说你考虑了一个洗衣机的重要性，我能不能理解这么多电器里洗衣机对你来说是个很重要的电器？ | 1：对。 |
| M：为什么？ | 1：我不想手洗衣服，我日常包括我的4件套，比如说像冬天这种其实都是毛茸茸的，包括说我的各种毛衣牛仔裤这一些也比较多厚等等。夏天还好，冬天这种我完全不能接受我自己去动手，尤其是像我自己的习惯，我是绝大多数98%的东西都会靠洗衣机去完成，所以说这个东西它的干净好用什么的对我来说还是比较重要的。 |
| M：你自己也会衡量这个产品是不是能跟着你再搬家，所以体积会成为一个很重要的考量因素。 | 1：对。 |
| M：还有你觉得价格500多也不贵对你来说是不是？ | 1：以我当时刚搬进来的时候，也就刚开始，我们以一年来算的话，500块钱，甚至是499块几，你摊到每一天大概就是一块多钱。这样去算的话，我一个月其实也就两杯奶茶钱，实在我到时候搬不走的话，我可能花个50块钱，我找个闲鱼上给它挂出去，我可能都是觉得能接受的。 |
| M：所以你是算了一笔账。 | 1：对，因为想一下，虽然我前期其实已经亏掉了一个洗衣机清洗。 |
| M：那个清洗费多少钱？ | 1：那个也是100~120，所以你像那种旧洗衣机的话，我大概可能后面半年之后还会再叫一次清洗，但是如果是我的新洗衣机的话，我可以半年之后省掉这一步，我大概可能一年，一年半以后才会去拆洗我自己的洗衣机。 |
| M：你挺会算账，挺会规划的。 | 1：我感觉算是一个节点，洗衣机这个事情真的是算我近期的一些采购里边算的最明白的一个。 |
| M：终于成长了，所以产生了洗衣机的这么多的理由，你去算了一笔账，要买这样的一个洗衣机，所以你怎样的一个采购经历，刚才说半个月才选定了。 | 1：再具体一点的时间没有，反正前后大概折腾了两个星期，有这样的一个印象。 |
| M：当你产生了想买这个洗衣机的瞬间，你算了一个月两杯奶茶钱，这个算当时你的一个预算还是说你是看了的过程发现洗衣机也就那么便宜，还是说在这之前你就有一个预算？ | 1：其实在这之前我的第二个朋友，他其实自己就已经买过一个洗衣机了，相当于我大概是知道。 |
| M：知道自己买得起洗衣机。 | 1：对，但那个时候我们其实作为另外两个朋友的话，我们也有当时帮他看洗衣机，所以大概也就了解过这个。包括自己在外面单独住之后，其实对于常规的一些家电，我们其实经常会去搜一些租房好物什么的这种东西，其实比如说自己的洗衣机，自己的小冰箱这种其实会常出现在这些清单里边去，所以对这个价格其实是有一个预期在的。 |
| M：你回答我两个问题，第一个你另外一个朋友的购机故事，他也是经历了租房的不好换的吗？还是说自己就想买？ | 1：他是自己买了一个。 |
| M：就想买，他那个多少钱？ | 1：他好像花了400多，比我便宜几十块钱。 |
| M：所以在你心目当中，你认为一个合理的洗衣机的价格上限多少？ | 1：以租房来说不超过700。 |
| M：下限不低于多少？ | 1：下限的话别低于400块。 |
| M：所以你跟你朋友都是在这个区间对不对？ | 1：对，但是我觉得它性价比没有很好，可以讲坏话吗？他买的是志高的，我研究过志高的容量虚标，反正就洗衣机的容量虚标。 |
| M：容量虚标你从哪知道的？ | 1：日常逛小红书什么的，各种分享帖这种可能可以去看到。志高的电器，一开始我了解到志高的时候，我感觉好像它的价格什么的对于租房党来说好像还挺友好的。包括说一开始能看到志高的时候，我了解到它的是一些什么小的电饭煲，或者是那种拉蒜器什么的，那种小的电动的拉蒜器那种东西，但是我对他了解没有太多。因为那个时候没有那么多的电器采购需求，其实我朋友当时想买洗衣机的时候，他只是提了一嘴，后来他直接就买了，因为他是公务员，他自己住的那个地方是没有洗衣机的，所以他是买了一个自己用。 |
| M：所以他的经验其实对你来说有借鉴吗？ | 1：反正他当时说他买完的时候，已经到了之后，我已经话都不想跟他说了，因为他其实做这个决定他做得非常的迅速，男孩子做得非常迅速，直接就已经买了。然后买完之后，我跟我闺蜜都在悄咪咪讨论他，就觉得他都没有讨论，也没有认真的筛选过，他考虑的可能比较多的就是那个价格他能接受，然后就直接买了。 |
| M：所以你跟他是不一样的，你是做了考虑对比。 | 1：对。 |
| M：甚至对品牌也是做了研究的，对吗？ | 1：对。 |
| M：我想听听你购物的过程了，你一开始产生了这样的一个预算空间，或者自己内心里可能不是很清晰，但是比如说400~700这个区间去选一个洗衣机这个事情，你一开始去哪个渠道看？ | 1：其实如果想到买电器的话，大家其实还是会第一时间想到京东，所以我会比较多的在京东上看，然后去看了百亿补贴什么的这种。 |
| M：因为你刚才说租房好物会上小红书上去看，你是先看小红书还是先看京东？ | 1：如果只是说看租房好物这种东西或者这样一些清单的话肯定是在小红书上看到的，日常刷什么，你始终它是大数据推荐。 |
| M：类似于背景的，并没有因为这次买洗衣机上小红书上去搜？ | 1：后来做一些选择的时候，做一些品牌筛选的时候，我会上小红书去看实际的买了之后的人他实际的这样一个分享。 |
| M：所以是先看京东再去小红书，就这两个信息渠道，是这个意思吧？ | 1：对，比较大的信息渠道，你如果说比价或者什么的，可能其他的一些购物平台也会看一下。 |
| M：哪个？ | 1：淘宝和拼多多。 |
| M：你大概跟我说一下这个顺序，京东，小红书，然后再淘宝加拼多多，是这样的一个逻辑吗？ | 1：对。 |
| M：京东上你搜什么关键词？ | 1：就是搜波轮洗衣机。 |
| M：你知道它叫波轮洗衣机，那也就是说你知道有滚筒洗衣机了，你为什么不选滚筒？ | 1：租房这个东西，首先对于滚筒这个东西它就比较适合在那种家庭式的这样的一个需求，就存在这个点里边，它就跟家庭式的这样一个电器比较适配，它跟这个相当于绑定在一起了。 |
| M：现在你认为波轮跟你的租房是适配的。 | 1：对，再其次我个人的使用来说，我会更喜欢波轮洗衣机，而不是滚筒，因为滚筒你半路加东西很烦，半路加衣服，或者是你再加点洗衣粉洗衣液什么的会很烦。还有一个我不知道算不算是刻板印象，可能算是受小红书大家分享的一些信息影响，我也会觉得说可能波轮洗起来感觉上会比滚筒更干净。 |
| M：潜意识上就有这样的一个判断。 | 1：对。再其次的话，像包括前面我提到我会对洗衣机的干净程度会要求比较高，所以说我也会考虑到滚筒这个东西它不好清洗。 |
| M：你说机器的干不干净对你来说很重要。 | 1：对，它没办法拆机洗，或者是说他拆机洗一次，我可能能再买一个波轮了。 |
| M：为什么对洗衣机的清洁，因为刚才你花120去请机器清洁这个事很在意，你有什么经历吗？ | 1：我没有那个经历，我看到过别人的经历，因为我是一个小红书的重度使用者，所以我会看到大家非常多的去分享说你以为的洗衣机它其实非常棒，就是洗一年以上的洗衣机，它的大的外层和它中间夹层的地方，还有它下面可能日常我们倒洗衣液，倒洗衣粉直接接触的地方下面会有非常多的堆积的那个东西，它是你用洗衣机的清洁剂的那种泡的泡腾片这一类的东西是洗不掉的，一定要用高温水枪去冲，然后再用高温消毒啥的，你能看到有人做过这个事情，你去看他们的经验分享。 |
| M：所以你在这次租房的时候，你才会想到找家电清洗来给你清洗洗衣机。 | 1：这个习惯大概有两三年了。 |
| M：之前租房也会这样干。 | 1：对，除了第一年租房的时候没有这个概念，不知道这个东西。 |
| M：等知道了以后你就知道开始强制去做这个事了。 | 1：对，只要我在那个地方住，可能使用超过三个月以上我就会考虑，然后合租的时候，当时也会跟室友去分享这个信息，先把这个视频丢到群里跟他们说，我觉得我们这个洗衣机我进来之后好像还没洗过，大家之前有洗过吗？如果没有的话我们要不要考虑一下，大家分摊一下，每个人才30块钱40块钱这样，一定会去做这个事情。 |
| M：所以洗衣机本身的干净程度对你来说是很重要的指标。 | 1：对。 |
| M：买波轮洗衣机一个是它适合租房用的，半路加东西是好做添加的，你认为它是比滚筒干净的，这个原因选择了波轮。然后在京东上，回到开始，你说去京东上做波轮洗衣机5个字的搜索是吧？你都看到哪些品牌当时？ | 1：常规的那些家电品牌都有，什么海尔、美的、志高，还有小天鹅什么的，常规的这些都有，出来比较多的就是海尔跟其他的子品牌，它其他的子品牌什么统帅这种，我后来自己买的不就是统帅。 |
| M：所以在你的第一印象里，这5个品牌包括海尔的和海尔的子品牌，加上美的，志高和小天鹅，你觉得它当时在你的第一印象里边它们差异大吗？品牌和品牌之间的产品？ | 1：我觉得差异还是大的，以品牌年限来说，在我的记忆里海尔跟美的肯定属于老品牌大品牌，志高相当于是我近几年才知道的，我不知道它到底存活了多久，但是对于我来说，对于其他的几个品牌来说，它可能是相较于比较廉价，或者是比较低端这样的一个东西。 |
| M：你在这几个品牌里边，首先你有哪个品牌是个老品牌，它时间久不久这个概念，第二个是它是不是一个大品牌的概念。第三个是它的档次感，是有这样的概念的，对吧？这三个方向。 | 1：其实档次感这个东西在实际对我的选择上，租房选择上肯定不是说很要紧，甚至可能是忽略不计的，只是说可能一开始提到的这样一些初印象而已。 |
| M：大品牌，对你来说什么样的品牌叫大品牌？ | 1：日常生活中大家首先会提到的，包括说可能我从小到大二十几年的生活中看到过的，我从小家里就出现过的，这样肯定属于大品牌老品牌。 |
| M：你26岁，所以对你来说从小见过也就20多年的品牌，老品牌大品牌是这样的概念。 | 1：对。 |
| M：您刚才说按照这样的一个选择，海尔、美的、志高、小天鹅和统帅，他们的产品有没有给你留下印象，你觉得他们之间的差别大吗？ | 1：我觉得品牌的固有印象，你如果说洗涤类的东西，我可能还是会第一时间想到海尔。 |
| M：因为品牌的印象比较好，所以你愿意去看它的产品，是这样的逻辑吗？ | 1：对，然后美的的话可能第一时间想到的是它的空调，他出了其他的电器，我也愿意去相信他。但是如果在同等的一个情况下，可能同等价位同等差不多的一个东西的情况下，如果一个是海尔一个是美的的话，我可能还是优先选海尔，因为我如果印象没出错的话，它可能优先是以洗涤用品发家的。 |
| M：所以海尔的洗衣机对你来说它是更强的。 | 1：对。 |
| M：基于这样的一个品牌印象，我想问你一个比较敏感的话题，比如说同等的一个产品，海尔和美的一模一样，功能什么都差不多，容量或者甚至包括对你来说滚筒洗衣机那些要求他都达到了，一个500一个550，海尔卖550，你愿意为他多支付这50块钱的溢价吗？ | 1：还是愿意的，就是适当的这样一个溢价我是OK的，你比如说可能同等的这样一个几百的产品的情况下，它溢价超过了100块什么的，我可能不接受。 |
| M：品牌你愿意为它溢价，刚才说的老品牌从小就见过的品牌，甚至对他印象还不错，他在洗衣机这个方向算强的品牌，你是愿意为它付出最高100块钱的溢价的，是这样的一个逻辑，所有的产品拿到的情况下是吧？ | 1：对。 |
| M：还有往下你再想一想，当时看美的跟海尔它自己的产品上，有没有哪个产品的宣传在京东的详情或者说一些卖点介绍上给你留下印象的？ | 1：他们的卖点宣传我觉得其实都大差不差，洗衣机反正宣传的无非都是可能有些重点省水，有一些可能是说自己的操作简单，还有一些说自己洗的干净，现在说什么除菌洗或者是说节能，反正都是这几个关键词。你比如说可能记忆某个产品它什么东西特别好的话没有，我看波轮洗衣机的这段时间，所有这几个品牌，我看过的品牌加在一起的这些东西，他们的宣传点没有一个会让我特别突出的。 |
| M：大家还是很平的，而且都有，几乎A有的B都有，是这个逻辑。 | 1：对，我不知道是不是因为我自己可能会重点去关注一些我想看的信息，所以我忽略了这些东西还是说什么的，总归就是没有特别深的印象，现在你让我去拎出来说的话拎不出来的这样一个概念。 |
| M：没问题，所以你觉得大家是没有差异化的，对吧？ | 1：对。 |
| M：在你的印象当中，你真正挑选的因素哪些是你在意的？ | 1：容积。 |
| M：多大的容积？当时在你理想化的这台洗衣机上它的容积应该是多大？ | 1：因为我会用已有的东西做参考。 |
| M：你那个是多少？ | 1：换掉的我记得是5公斤还是8公斤的，反正是5~8公斤这个范围内，我也有这个概念，常规的家用的话大概就是10公斤这个样子。再包括说我以前用过的这样的一些洗衣机，它的容积大概也就是可能8公斤左右，所以我首选的时候对它的容积我就会做一定的筛选就是5~8公斤，而且你过于大的话，它要承载10公斤的东西，意味着它的体积也会更大，对于我这个房间，我存放它的地方来说已经放不下了。 |
| M：所以容积的情况下你还考虑体积的对吧？它的尺寸。 | 1：对。 |
| M：除了洗衣机的容量，你还有别的考虑吗？第二个考虑因素是什么？ | 1：容量的话，它的能耗，常规来说这样的波轮洗衣机这个价位上也比较难去挑选到一些变频，一级能耗的这样的一些产品。其实我前面有选到一些大概可能价位在700上下或者700~800这样一个范围，便宜一点的话美的有一款大概是600多。 |
| M：你是在挑选的时候，被迫看到了原来有变频一级能效这事，还是你本来就有这个概念？ | 1：我有一级能耗，二级能耗这个概念，但是洗衣机上没有什么定频和变频这个概念，我对于冰箱我知道可能会有定频变频，空调什么的这种可能会有变频这样的概念，但是我不知道洗衣机。 |
| M：但在这次买的时候，你会发现有些商家会说这个概念了，是吧？ | 1：因为其实看京东的界面的话，它在上面有一个蓝区域，会直接显示有。 |
| M：很醒目的一个位置能看到。 | 1：同样的一个区域，它同时会显出三四个关键点，比如说A是二级能耗，是变频或者是定频什么的。 |
| M：它是一个关键的对比字段了是吧？ | 1：对，它所有的东西它在那个位置都有，大概在可能名字上面两三排的位置，很显眼，直接一目了然。 |
| M：记得好清楚。所以在你的理想型里边，你是要买一个变频的加一级能效的，是这个意思吗？ | 1：在看到这个东西之后，我肯定想在我的预算内能够去买到这样的一个东西，但是在实际的挑选的过程中。 |
| M：你舍弃了这个观念。 | 1：没有太去执着于这个东西。 |
| M：第三个您考量因素。 | 1：第三个好像是洗净比，其实你去详情页看它每个东西的介绍的时候，他们也会重点去说自己的洗净比达到了0.8什么的。后面我也会去拿这个去小红书上搜，我说洗净比是一个什么样的概念，最低的常规的国家要求的标准大概是一个什么样的东西。 |
| M：所以它们差别大吗？真的有洗净比数字上数值差很大吗你看的那几个？ | 1：我看的那几款记忆比较深的那几款的话，洗净比都差不多大概在0.8到1这样的一个区间。 |
| M：所以这个点你执着吗？ | 1：没有，因为同等的价位的情况下，他们的洗净比都一样的话，或者是差不多的话，就没有太去执着这个东西。 |
| M：所以你在这个过程当中也是会对比价格去看的，是吧？ | 1：我记得有一款好像洗净比达到一点几，1.2还是什么的，但它价格超出去我现在购买的大概是400多块钱。 |
| M：你就不愿意了。 | 1：对于我来说没必要了。 |
| M：就价格始终是一个线，毕竟你有预算这个范围在，如果它超出了，即使洗净比高，你也不愿意执着这个点。 | 1：而且我会研究洗净比这个东西对于我来说是不是要求，比如说跟卫生条件来达到说是不是一定要到那个程度了，如果常规的洗净比大家都能达到的话，那以我十几年使用洗衣机的这样的一个习惯来说，其实常规洗衣机都能达到这个状态。 |
| M：没有差异那么大。 | 1：没有那么大的差异对于我的使用上。 |
| M：还有什么是你当时考虑过的，购买的时候考虑过的？ | 1：质保，我记忆非常深刻的就是常规这些大品牌，或者我们知道的比较多的品牌，他们的质保都是整机质保三年。但是有一个品牌，好像是康佳还是什么的，不一定是康佳，反正大概就是那种有印象的品牌，但是它又不是专业做洗衣机的，它品牌的质保，对机器的质保它只有整机质保一年，电机保三年，大概是这样。 |
| M：分开了。 | 1：对，所以你对于其他的大品牌来说，它整机保三年，我肯定没必要选你电机保三年的，而且包括大品牌的话它的服务点肯定多。如果有坏，使用不符不方便的情况下，我去联系的话，他上门服务什么的肯定会最快。 |
| M：我问你个问题，你买这个洗衣机的时候，你当时有没有自己设想这洗衣机会跟随你多久？ | 1：常规来说大概三年，如果说我要带着他搬家的话大概可能也就三年的样子。 |
| M：所以整个质保三年对你很重要。 | 1：对，我设想的比较多的就是三年，因为如果到后面的话，我想想万一我自己买房或者干嘛的，但太远的计划对于我来说不是很重要。 |
| M：三年后你29岁你会买房吗？ | 1：以现在的经济能力来说不太支持。 |
| M：你会结婚吗？ | 1：以现在的想法来说也不支持。 |
| M：但有可能这个洗衣机还会陪伴你更久。 | 1：对。 |
| M：三年够吗？ | 1：如果我长期的对未来的一些规划来说，我可能比较多的会想到以三年做节点，所以再远一点的话，可能他会真的去延长这个时间，但是以目前的想法来说我不会说真的把它考虑到那么长远。 |
| M：三年对你来说是够了。 | 1：对。 |
| M：如果有一个厂家说5年质保对你有吸引吗？ | 1：会有，但是他如果是小厂家或者是小品牌这种，其实这个质保对我来说也没有太大的参考意义。 |
| M：还是大品牌的承诺你是愿意听的是吧？ | 1：对。 |
| M：还有吗？还有哪个是当时你考虑的？需要提示吗？我再提示你几个点，外观的样子你在意吗？ | 1：我不在意。 |
| M：为什么？ | 1：洗衣机这个东西我又不拿来选美，它在我日常生活中也只是做一个工具在那服务。 |
| M：我们拓展一下，比如它的颜色，它的机盖比如开的方式，都属于它的颜值上，包括它的屏幕的样子。因为你用手机，你肯定知道电子化的这种屏幕还是那种很古老式的机械式的，会不会有些图案或者什么的，这些你都不care吗？ | 1：你如果说是具体的这样一个细节的话，首先图案我是不在乎的，它如果说没有图案的话会更好。 |
| M：就简洁的你是喜欢。 | 1：对，越简洁越好，然后关于开盖的话，波轮来说它绝对都是上开盖，所以它开盖对我来说也没有很大的区别，我知道有些开盖是可以折叠的，有些开盖是不折叠的。 |
| M：你喜欢哪个？ | 1：以使用来说我肯定喜欢不折叠的，但实际的我当时选的时候没有在意到这个点，我买回来之后它是折叠的。 |
| M：不折叠为什么好？ | 1：因为折叠的，我不知道是不是因为我用的那个，就是折叠的这个东西，我碰一下，它可能会容易倒下来或者什么的，或者比较容易夹到什么的。有折叠的这个地方，它一定会存在的一个情况，就是很容易夹到东西，偶尔会夹到东西，经不经常那就再论了，如果是直的东西我直接翻上去就好了。 |
| M：直的其实也是简洁的，是这个意思。 | 1：对，关于操作界面来说，我其实对于洗衣机这样的东西，我反而不希望它有什么液晶屏，电子屏这种东西。它最好就是几个按钮，它只有几个灯，每个灯对应的它是哪一个功能，哪一个程序就OK了。你一个洗衣机你搞那个电子屏干嘛，你这个东西在洗衣机上没有概念，我不可能在屏幕上划来划去，我去选那个程序。 |
| M：如果哪天我全给你简化掉了，反而对你来说可能是好事是吧？ | 1：对，你是说不要电子屏是吧？ |
| M：就不要那么多按钮程序什么的，就最简单的开关机或者是。 | 1：那倒是也不必，因为我还是需要它有几个。 |
| M：功能和程序你是要的。 | 1：功能，洗涤程序，只是说你划来划去它显示得更清晰什么的，有个专门的什么图片在那，没必要。 |
| M：没必要多花哨。 | 1：对，而且我买这种东西的时候，不是有一些冰箱也会宣传自己有屏幕，屏幕里边带菜谱什么的这种东西。然后有一些微蒸烤一体机也带这种东西，我觉得这种东西对我来说很鸡肋，因为我有手机，我可以去搜这种菜单。 |
| M：不需要这么多花样。 | 1：对，而且你这个东西我其实在看到这些程序出现在这些电器上的第一反应是单独这个东西坏了我要怎么去修，而且这个东西我说必要又不必要，我到底是坏了之后修还是不修，这个东西就很烦。 |
| M：会给你带来麻烦的，麻烦和担心，万一要坏了是吧？所以界面也是要简化的，对吧？ | 1：对。 |
| M：还有别的吗外观上，材质呢？ | 1：材质的话我觉得好像要求没有太多，其实我当时选的时候有一些机子好像写自己的材质，可能外圈也是那种金属的，就是最外层什么。但其实我现在买的是那种塑料的，对于我来说我好像没有太去要求这个东西，它只要内胆是金属的，对于我们的概念上来说好像比较耐用，或者说比较方便清洗消毒什么的，这个就OK了。 |
| M：所以相对而言内胆材质是你更关注的。 | 1：没有刻意去要求，但是如果说能选的这样一个情况下，我会去选金属的。 |
| M：你这个是什么的你知道吗？ | 1：这个是金属的。 |
| M：有塑料的吗现在？ | 1：好像有，志高还是什么的有，又谈到它，志高好像就有塑料的，我理解上来说是不是这个东西可能成本上会可控一点。 |
| M：所以如果说花到一个低的成本或者是同等成本下，同样的你不愿意在金属的内胆上去做减法的，是这样的一个感觉是吧？ | 1：对。 |
| M：屏幕的操控方式上，这也属于外观的一种，你在操控它上它是触摸屏还是按键的，现在还有更高级是用手机的，这个会成为你衡量的因素吗？ | 1：租房上的话，我其实会对于他手机操控不会要求那么高，如果是我可能以后自己有固定的住所了，我有自己的房子了，我去买这个东西的时候我可能会希望它是可以连智能家居的，然后触屏或者是按钮这个东西对于我租房来说我可能会更希望它是按钮的。 |
| M：为什么？不容易坏。 | 1：对，可能会有这种感觉，触屏的东西老感觉它容易坏，尤其是你像洗衣机我们常说可能会进水什么的，万一它缝隙进水，触屏是不是比你那个按钮的会更容易坏，我会有这种考虑。 |
| M：外观刚才还有一个点，体积和尺寸其实你之前已经考虑过了，对吧？跟容量的平衡关系，所以真正对你来说你当时有没有测量你这的位置或者怎么样去考虑它尺寸方面的问题？ | 1：测量过的，我不知道为什么房东在那修了个台子，我就只能往台子上放，台子是60×60的，而且在旁边的话我有一个茶几，它其实腿的话刚好卡在那个台子旁边，但是你知道茶几这个东西它的玻璃台面是会比他的腿延伸出去一截，所以实际上我那个台子可能某一面它是小于60的，所以我只能限制我的某一个方面的。我们说这样去翻洗衣机，这样我们面对的这个方向它的宽或者是长，反正它的宽度必须要小于55。 |
| M：这么严格。 | 1：对，我还拿皮尺，量腰围的尺子我拿去量过的。 |
| M：所以在市场上5~8公斤，然后55的多吗？ | 1：都是这样的，大概8公斤及以下的，它整体的一个尺寸都是55以内的，我那个刚刚卡在那。 |
| M：所以尺寸是你们很在意的点。 | 1：对。 |
| M：屏幕里边的这些程序，当时比如说带什么洗涤程序会不会成为你购买过程当中的一个挑选？ | 1：其实我当时选的时候没有考虑到，后来买回来使用了之后，我觉得我以后要把这一项加上，它常规的洗涤程序其实大差不差都有，比如说可能轻柔模式，强力模式，还有标准模式什么的，甚至它上面有一些还有什么运动模式，反正好几种。我当时选的时候，其实对它那个模式没有每个品牌或者每个机子特别去仔细的去做对比，后来我拿回来之后发现我忽略了这一项，因为其实对于我的使用来说有两个单独的功能是我非常需要的，单独的漂洗和单独的脱水。 |
| M：为什么，你经常手洗吗？ | 1：不会经常手洗，但是你比如说像夏天的东西，或者是我正好有一些比较，一类是夏天的东西可能比较单薄，你可能手洗就完了，还有一些可能是你一年四季有时候弄的特别脏的衣服或者是裤子什么的，可能我单独手搓就搓完了，我剩下的我没有必要再去单独用洗衣粉或者洗衣液再去洗它，可能会增加它的损伤什么的，我可能单独漂洗就够了。现在的情况就是我现在这个洗衣机它只有单脱水，没有单独的漂洗，剩下的全是那种比较完整的功能，它一次大概要洗，我指的单脱洗大概就是漂洗一遍，但其实现在的这些功能全是完整的，我如果摁那些功能的话我一次大概要洗两三遍。 |
| M：所以你是希望可以自己调节漂洗次数。 | 1：对。 |
| M：当时在买的时候是没有概念的。 | 1：对，买的时候没有那个概念，因为可能之前用过的机器上面好像大概都有单独的漂洗，漂一次脱一次和单独的脱水，都有这个功能，选的时候默认好像都有这个东西，结果使用的时候不是这样。 |
| M：同时你刚才提到了一个话题，漂洗其实你是在意耗不耗水的事。 | 1：对。 |
| M：这事你很敏感吗？ | 1：不会太敏感，但是遇到的时候会去注意，因为你自己。 |
| M：你买的时候会在意，比如说我在宣传这个品牌或者这个产品的时候，我说它是节水款会吸引到你吗？ | 1：会，但是你要综合各种数据来说，如果他只是节水那一项有特点，其他的没有那么突出的话，那就不会了。 |
| M：但是某一定程度上它会成为你考量一个点是吧？但是不是那么执着的点对吧？ | 1：对。 |
| M：刚才说漂洗次数对你来说是在意的在程序里边，但是在买的时候您是没想到这个点。 | 1：对。 |
| M：其他的一些，除了前面聊的洗净比以外，在性能上还有一些静音，包括它电机方面的一些宣传，比如说它是直驱的还是什么之类的，或者是它这个电机的进口国产等等这些有没有你当时考虑的？ | 1：电机过于细节的，你比如说可能它某个零件或者某个主机是一定国产还是海外进来的，这个对我来说没有什么区别。 |
| M：电机你在意吗？ | 1：电机我肯定在意，电机是它最主要的一个东西，但是目前来说我看到的这些。 |
| M：没办法判断它的电机有没有问题。 | 1：对。他们没有单独的，我的概念上或者是说可能我没看懂，我没有单独看到它对于它的电机特别的去说自己的电机如何什么的，它可能通过其他的一些东西来展现出来，比如说它的洗净比。 |
| M：从结果上看。 | 1：比如说它的转速，因为洗衣机这个东西我也是当时选的时候去看大家考虑东西的时候。 |
| M：你会看转速是吗？ | 1：对。会涉及到有一些东西它的转速是什么几百转几千转这种。 |
| M：你这个是多少你知道吗转速？ | 1：好像也是比较常规的转速，没有太突出。 |
| M：还是一个问题，如果是同等的一个价格，然后转速更高的你愿意去选它吗？会成为一个选择因素吗？ | 1：对，会有一个选择因素。 |
| M：刚才前面讲能耗，能耗你是在意的，还有一个就是水流，波轮洗衣机它都会宣传它的水流，你当时有在意这个点吗？ | 1：水流我没有太在意这个点，我觉得他们的宣传上可能没有给我很深的印象，我没有太理解水流这个东西。 |
| M：如果它水流的方式比如有叫冲浪式的、搅拌式的、喷瀑式等等这样的一些名词，对你来说有吸引吗？ | 1：是指进水的时候它水的状态吗？ |
| M：对。 | 1：可能我会排除喷瀑式。 |
| M：为什么？ | 1：稍等，你可以再重复一下吗？ |
| M：冲浪，搅拌。 | 1：我可能不太能想得到，如果说这个东西对于我的使用而言，如果我是习惯先放洗衣液，洗衣粉这个东西的话，我可能会希望它的水流是要么冲劲比较大，要么接触面比较大。 |
| M：在搅拌的过程当中呢？ | 1：搅拌过程当中其实很少进水了。 |
| M：搅拌过程就是搅拌的水流，搅拌产生的像冲量式，喷瀑式，你在意吗？ | 1：这个对我来说没在意，因为盖上盖子之后我就不在意它了。 |
| M：如果说有一个详情页里边它就把搅拌的水流做了一个动态，或者说喷瀑式怎么做一个水流方向，这个会成为吸引你的一个点吗？ | 1：他如果能够明确把这个东西展现出来，说这个东西对于洗衣服的效果上有什么明显的区别的话，肯定会影响我做一些判断。 |
| M：但是你在买的时候，我听下来是明显没有特别care这个点。 | 1：对，因为没有哪个机器好像把这个东西打到它的首选的几个点上。 |
| M：还有一个现在大家都会宣传的就是除螨除菌这个点，你当时会在意这个点吗？ | 1：除螨除菌这个点我也会在意，但是基本上大家好像都带了这个东西，就还好，然后有一些会宣传自己什么。 |
| M：你这款带吗？ | 1：他好像是带的，我当时对比的那几款其实都有，但是我没有太去那么在意他每一个单独的区别，因为你几百块钱的东西，而且波轮这个东西它又不会单独产生热水，它没有办法去高温，除非你自己倒开水进去。 |
| M：所以你知道他们很多在宣传，但是你并没有去纠结这个东西它到底是怎么样的一个除菌方式是吧？能达到什么样的效果，你宣传就宣传，你就看一眼是这样的。 | 1：因为这个东西对于我的理解认知来说，他如果没有写的很明确很突出，或者是说很能让我简单易懂的了解到它的除菌情况的话，这个东西对于我来说它其实可能就是不存在的。因为我不会觉得你一个500块钱的东西，你能够达到几千块的那种什么高温烘洗的这种除菌效果。 |
| M：但是你宣传了你就宣传吧，这样的一个逻辑。 | 1：除菌的话，对我的概念来说我自己会用衣物消毒液，所以你的除菌对于我的除菌来说影响不大，说起来他们那个除菌好像比较挂钩的是他们的内胆，好多宣传的时候说是自己的除菌，因为自己是金属内胆，好像除菌会比较好。 |
| M：抗菌，对不对？ | 1：好像是这个概念。 |
| M：金属性你会感觉到它比如说更抗拒这样的一个事。 | 1：塑料塑胶的东西，你使用久了它始终会有一些微塑料分子什么的分解，肯定会有影响。 |
| M：所以如果同等给你宣传洗衣机的健康性上，你宁肯去相信它那种内胆是抗菌的，而不愿意去相信它这个机器有一些除菌化的能力是吧？ | 1：对，几百块钱的这个东西，我可能不相信。 |
| M：就物理化的这种。 | 1：对。 |
| M：还有一个点，前面特别在意机器的干不干净，你知道有一些洗衣机已经在宣传筒自洁了吗？ | 1：我知道，有一些洗衣机也自带。 |
| M：你这个带吗？ | 1：我没太看到，好像带。 |
| M：如果他带，你觉得你还有必要比如说一段时间之后再去花120去清洁它吗？ | 1：它的筒自洁对于我来说不是完全可信赖的东西，它的筒自洁对于我来说更多的是一个辅助功能，因为除了我可能半年一年以后，长时间使用以后我会找专业的拆机清洗以外，我日常大概可能一个月左右，每一个月左右我会用那种洗衣机泡腾片一类的这种，比如说清洁剂一类的东西去结合筒自洁去洗，我使用过比较多的筒自洁，它无非就是把水位放到最满，然后去泡，泡很长一段时间之后，再去可能重复的洗几遍，这个是他的筒自洁。 |
| M：所以说筒自洁如果有也行，没有的话你用普通的洗涤把水加满其实也能达到那个目的了，是这个意思吧？ | 1：对。 |
| M：筒自洁如果真的有的话，你也希望它能超出你自己操控这个范围内去做一些捷径。 | 1：对。 |
| M：筒自洁你刚才说日常是用刚才说泡腾片辅助，现在还没超过一年呢？ | 1：没有。 |
| M：如果超过多少，你会用外部的人来清洗一下？ | 1：如果是我的新机器的话，我大概会使用一年以上去拆洗，如果是那种使用大概两三年以后的机器，大概半年就会拆一次。 |
| M：半年就洗一次。 | 1：对。 |
| M：你现在清洗都是在哪下单？ | 1：京东比较多，京东服务，它来的比较快。 |
| M：京东上。 | 1：对，然后预约也比较方便，主要是有时候我也会关注一些优惠信息，它京东服务被拿来搞各种优惠的信息的会比较多，可能相对它的性价比或者它背靠的平台什么的会让我觉得更放心一点。 |
| M：是在京东APP上下单是吧？ | 1：对，去搜什么京东服务。 |
| M：另外你当时在买的时候其实是有一个价格的预算的，或者有个期待的在400~700之间，当时京东平台你有去做了淘宝和拼多多的对比，所以最后成交是在哪？ | 1：最后成交还是在京东。 |
| M：所以你去其他平台对比是怎么对比的？ | 1：可能同样的机器什么的去看一下在那边有没有更多的一个优惠，你比如说像淘宝跟京东我可能都开了会员，我会看他们有没有额外的优惠折扣和一些可以凑的优惠券什么的。 |
| M：所以你是知道每个平台在同一个产品上可能会产生不同的这种平台活动，所以你会去再看一下。 | 1：对。 |
| M：所以当时你是搜型号了，对吧？ | 1：对。 |
| M：是到型号了吧？ | 1：没有完全到型号，其实就每个阶段，你比如说刚开始看的阶段和后面对比之后，可能大概那几个机器要定的阶段和最后要下单的阶段，其实每个阶段都会去各个平台上再看一眼。 |
| M：就在整个过程，你是希望都能看到其他平台对这款机器价格的一个范围，保证你在京东买的是最便宜的，是这个逻辑吧？ | 1：会保证我用到的优惠尽量是最大的。 |
| M：它是有很多隐藏的优惠，是吧？ | 1：其实就是最后的下单价格，但是最后京东对比别家比较大的优势以外，它的优惠不会比别家太差到哪去，最主要的就是它的服务，它附带的京东的配送什么的或者上门安装什么的，其实都会是你比较会去考虑的一个东西。淘宝和拼多多，尤其是拼多多这个东西，我觉得以后谈售后或者是说他给你送上门安装，拼多多我看了很多款，他都没有谈到什么包安装，我觉得可能是因为我在上面可能看到的品牌不一样。 |
| M：就算产品价格便宜，最后你安装费用会划过去，你会有这样的担心。 | 1：安装其实倒是也没有太操心，因为你用的多了那个波轮，最后这个波轮安装其实也是我自己完成的。因为那个波轮其实就把水管拧上就行了，所以其实其他的没什么区别，只是说它的配送会很快，其他的我其实在淘宝和拼多多买这种大件的东西会比较少，因为我不太确定他们是以什么样的配送方式过来，他是不是一定会送上门。京东的话，但是我知道他一定会送上门。 |
| M：所以说其实京东如果价格比其他的平台贵一点点，你也愿意接受，因为他给你了保障是这样的。 | 1：如果是这样的，只涉及这样的一个服务的话，大概可能50块钱以内的溢价。 |
| M：所以当时你最后是在京东下单的，你中间去淘宝去看的时候也是看的你这款吗？ | 1：对。 |
| M：他们都是一样的吗？一模一样的？ | 1：我记得好像淘宝还要稍微贵出去一丢丢，因为它有一些。 |
| M：机器是同款。 | 1：对，有些价格的话，反正京东能凑的优惠券好像还挺多的。 |
| M：所以刚才你提到了这么多内容，容积，能耗，我帮你回忆一下。容积、能耗、洗净比，质保，外观里边就是简化型的外观，然后内筒的材质，然后机器的尺寸和体积，还有刚才说的促销活动，还有节水，还有电机的转速，整个里边让你选三个是你最在意的因素是哪三个？ | 1：内筒的容量，内筒尺寸，质保，质保就是整个售后，还有一个就是洗净比。 |
| M：你中间还是去小红书做了一个对比的，小红书是做了什么方面的对比？ | 1：小红书上大概后面可能我会纠结，比如说3个4个这样的一个，这几个我可能去做区别，我会想这几个的实际使用情况。 |
| M：你去小红书搜的关键词是什么？ | 1：针对某一个机器，比如说海尔A款，威力B款，然后美的C款什么的，针对这几个的直接去搜。 |
| M：型号。 | 1：针对型号，品牌加型号去搜，然后加的关键词就是什么使用感或者是什么的，类似于这样的关键词去搜，然后去置顶选最新。 |
| M：你刚才说你日常关注最多的媒体就是小红书， 还有其他的一些你日常会看的APP或者是信息平台吗？除了小红书。 | 1：平台上的话，我感觉其他的平台好像对我来说没有太大的一些价值参考，我们就说流媒体这一类的，小红书这一类的APP里边，好像就是小红书对我的价值参考会比较大。因为抖音这个东西其实说白了它是做短视频起家的，后面它可能也有图文了，但是它的图文它不像小红书的界面上会更一目了然，或者是说可能更有耐心去看。然后抖音你进去的话可能就是视频，我不会想到在上面去搜什么体验感，但是小红书我的记忆中他好像就是以分享这样的一类关键词起来的。 |
| M：你更喜欢小红书上是有素人的分享，是这个意思吗？大家的使用经验的分享。 | 1：对，包括说可能它的界面什么的这样一个东西对我来说也比较有影响，它上面一上去就是图文或者是单独的文字什么的，这种直观。短视频的话说白了，小红书上现在也有短视频，你都能看到，使用感上我觉得可能是这样的原因。 |
| M：我们接下来就聊聊洗衣机洗衣服的习惯和洗衣机的使用，你刚才讲其实你日常都是以这种休闲型的衣服为主，不同的季节你洗衣服的频率频率上有差别吗？ | 1：我感觉区别应该不是很大，因为你像夏天的话大概可能两三天洗一次，因为你一天换一套，或者是有时候可能一天换两套。你换下来的衣服薄，所以你一次性直接洗起来的话，你一下洗不了那么多，你大概可能堆个两三天的衣服去洗。但是像冬天的话你大概两三天就换一套，但是冬天的衣服它本身就比较厚，所以你大概换一次东西丢进去就足够洗一次了，所以我觉得差别不会太大。 |
| M：你日常如果两三天洗一次的话，你衣服会做一些分类或者是衣服的一些不同的，你会攒吗？会有这样的一些习惯吗？ | 1：会，因为像你衣服的材质来说，会影响到它的褪色。 |
| M：所以你按颜色上去做区分。 | 1：我要做深浅的区分。 |
| M：其他的呢？ | 1：其他的话我会做内外的区分。 |
| M：内衣和外衣的区分。 | 1：对，你比如说像冬天的话，你里面穿的睡衣，常用的浴巾，干发帽，睡衣这样一些，我可能会放一起洗。然后4件套的话肯定就单独洗，外衣的话就是外裤包括外套，或者是说第二层的衣服可能会放一起洗。 |
| M：所以你2~3天洗一次，是这一次里边你要分洗N多波，还是说这两三天里边只洗外衣，是这样的一个逻辑吗？ | 1：我觉得如果是这样去论的话，好像确实是两三天，我洗的频率大概可能是两三天去洗，但是你如果说积攒起来的衣服的话，它可能是大概一个星期以内的。 |
| M：会有一些分洗习惯，保证今天洗的都是这一个类别的。 | 1：对。 |
| M：目前有没有哪些衣服是你现在这台洗衣机它洗不了的或者你比较发愁的？ | 1：我这洗衣机买下来到现在我还没洗过的是羽绒服，我现在在考虑要不要让他洗我的羽绒服，因为我问了一下他们自己的客服，售前客服，我说你们能支持洗羽绒服吗？因为他们那个功能里边没有明确的羽绒服的清洗模式，他说不建议洗。但是我自己会考虑一下我要不要拿一件可能不太那么重要的羽绒服去测试一下它的轻柔模式去洗。 |
| M：它没有羽绒服的洗涤模式。 | 1：没有专门的羽绒服模式。 |
| M：如果用的话你是用轻柔模式。 | 1：对，如果洗的话我可以考虑用轻柔模式。 |
| M：你期待有羽绒服清洗模式吗？ | 1：期待，但是当时选的时候当时也没考虑，因为不是常规需求。 |
| M：你刚才说每2~3天洗一次的话，像比如说你的外衣大概多久洗一次，这种外套羽绒服？ | 1：羽绒服不会放一起洗，羽绒服我大概一季会洗一次，这一季结束我确定我不穿羽绒服了我会洗一次，然后下一次用之前再拿出来多晒晒。常规的外套这些大概两三天，就是一次换下来这种。 |
| M：平时你洗衣服会做预洗吗？比如说预处理一些比较脏的地方，领口袖口这样的地方。 | 1：单独的领口袖口没有去做预处理，但是如果说像衣服上弄上油了或者弄上特别的污渍了这种，会去做预处理。 |
| M：特殊污渍的时候会清洗，用什么东西清洗？用什么方法清洗？ | 1：肥皂，洗洁精，专门的那种内衣清洗剂，就是去洗一些可能沾上的血之类的。 |
| M：除了这种情况下，预处理的情况下，你还会有手洗的习惯吗？ | 1：手洗的话夏天会比较多，手洗内衣内裤。 |
| M：冬天就不会了。 | 1：冬天的话会比较少，冬天的话我可能会跟睡衣那些一起洗。 |
| M：目前用什么洗涤剂？就是洗衣粉、洗衣液、洗衣凝珠这种你都用什么？ | 1：最近用的是洗衣粉。 |
| M：你用洗衣粉。 | 1：对，这个其实平时有时候会去换。 |
| M：为什么用洗衣粉，一般年轻人不都爱用洗衣液和什么凝珠乱七八糟。 | 1：其实我都在尝试，对于我来说我会尝试一直去换，希望能找到一个对于我来说好像能洗绝大多数的衣服能洗干净的一个东西，但是我又觉得好像不知道是使用习惯的原因还是什么，好像没有哪一个产品会让我觉得特别的有眼前一亮的效果。 |
| M：差别不大。 | 1：对。洗衣凝珠有时候我就觉得它一颗两颗的量对于我来说比较难把控，我还得根据这个东西去增减我的衣物，像洗衣液跟洗衣粉可能相对比较好控一点。但是洗衣液的话，有时候你弄到瓶身上什么的这种又比较难处理，所以我现在用洗衣粉比较多。 |
| M：你现在投放的方法是投在投料盒里面，还是直接倒在筒里？ | 1：它没有料盒。 |
| M：直接倒到水里，是吧？ | 1：对。 |
| M：会做一些比如说把洗衣粉去做一些溶解什么再放吗？还是直接就洒在衣服上？ | 1：会，我会看当时的心情，有时候我心情好的话，我可能会用热水或者温水先把洗衣粉冲化，然后再把冲化了之后的水倒进去。 |
| M：10次里有几次这样操作？ | 1：三四次，如果是平常的话，可能就是先把它倒进去，或者是先放点水，然后再把粉倒进去，然后再让它继续充满化开。我后面有一段时间突然自己会意识到这个东西，如果我先把粉或者先把液放下去了，它会往下流，我一开始下去的水，我不能保证它会不会完全把它融化掉，它会不会再有一些缝隙的地方。 |
| M：所以你是会有担心洗衣粉和洗衣液的溶解度，整个波轮洗衣机里面的溶解度的，对吧？ | 1：如果我先放水或者先把它化开的话，好像这一类问题会尽量去避免。 |
| M：化开这个问题对你来说还是很重要的，还会加一些其他的吗？衣物柔顺剂，什么留香或者是消毒？ | 1：消毒液是会用的，柔顺剂一直没用过，我感觉对对于我的衣物或者说我日常的洗涤习惯好像是没有很大的需要，关于留香珠的话有，但是每次都会忘记放，10次里边大概有一两次能记住。 |
| M：你的消毒液是每次都放吗？ | 1：消毒液最近没有了，因为我感觉好像过度消毒也不是很好。 |
| M：有的时候你10次洗衣服都10次都会用吗？ | 1：在刚开始用衣物消毒液的时候，尤其是合租的时候我会每一次必放。 |
| M：买了新的洗衣机之后。 | 1：现在新的洗衣机可能比较多的时候单独洗袜子的时候和洗外衣外裤的时候，可能洗贴身衣服的时候偶尔会放，所以大概10次里边会放个六七次。 |
| M：所以外衣，袜子和贴身衣物会需要是吧？贴身衣物少一点。 | 1：贴身衣物少一点，因为贴身的东西我感觉消毒次数太多了的话好像对皮肤也不是很好。 |
| M：担心有刺激是吗？ | 1：对，外裤的话，外衣外裤你毕竟接触外面的东西会比较多。 |
| M：你现在洗衣机用的最多的程序还能回忆出来吗？用的哪个程序用的最多？ | 1：标准和强力。 |
| M：你的标准是几次洗，几次漂知道吗？这个有观察过吗？ | 1：洗加漂，反正每一次加水的话我没有特别注意，但是我算它的时间大概在三次左右。 |
| M：标准和强力都是三次是吧？ | 1：三次加水。 |
| M：三次加水就是洗一次，漂两次，你会有其他的一些操作吗，比如浸泡或者机洗过程当中的一些添加？ | 1：放衣物消毒液的话提前加水，提前加水之后衣物消毒液倒进去，大概加一半的水，再把衣服丢进去，然后等它慢慢继续加水继续泡。你能懂那个意思吗？可能衣物消毒液我也不是优先放下去的，可能会等它溶解到一个程度了，然后水放了一半之后再把衣服加进去，然后它再冲水的时候，衣服就可以陆陆续续往下浸了。加完了之后，大概放15~20分钟的时间，让它有一个消毒的时间，然后我再去放洗衣粉。因为它衣物消毒液的成分跟洗衣粉或者洗衣液有些成分是会冲突的。 |
| M：你怎么知道这一点？ | 1：我之前买衣物消毒液的时候研究过，它有一些衣物消毒液的成分跟洗衣成分是冲突的，它俩如果同时用的话，衣物消毒液会失效。 |
| M：你是专门去攻略了一下衣物消毒剂跟洗衣粉之间的冲突关系是吗？还是被动看的？ | 1：我也不太记得了，其实我买什么东西会时不时的去搜一下有没有更好的推荐，或者哪一家跟哪一家的区别会比较大，尤其是像衣物除菌这样的一个东西会感觉说好像比较有讲究，因为你消毒这个东西它本身肯定是有讲究的。各家它的点在哪可能会去研究一下，后来会发现常见的除菌液它可能只能消细菌，不能消真菌，某一些东西，某一些衣物消毒液它可以消真菌，然后衣物消毒液它也不都是一个原料，它有一些是别的材料，某些材料是不能跟洗衣液通用的。 |
| M：你现在放那里边浸泡15分钟你就要暂停15分钟，是这个意思吧？ | 1：对，我会直接给他取消。 |
| M：你等一会过了10分钟，你人工去记，记完了以后再重新开启。 | 1：对，我会让小爱同学给我倒计时。 |
| M：你给小爱同学说一个倒计时。 | 1：让他给我倒出15分钟20分钟，然后再去放洗衣液，然后再去启动。 |
| M：很有意思的操作，你刚才说日常你也会有单脱的情况是吧？你这洗衣机正常脱水的效果怎么样？ | 1：我觉得对我来说挺够用的，它完了之后我拧不出水的状态。 |
| M：会有一些缠绕或者什么衣服的损坏吗？它的劲会不会太大还是刚刚好？ | 1：缠绕肯定是会有的，衣服损坏的话可能对于我来说不会有太明显的感受，正常的衣物消耗。 |
| M：除了你刚才说多久以后会做一个泡腾片的处理和清洁，还会有其他日常洗完的一些护理吗？比如擦一擦，风干什么的。 | 1：洗完了之后，我把衣服晾完之后，我会把盖子打开透气。 |
| M：为什么？ | 1：因为如果你盖上的话，它虽然旁边有缝隙，但是它里面的水汽我们可能说正常的一个蒸发状态，它肯定那个缝隙不够，长时间展开的话肯定对于它散味或者是三水汽比较好。 |
| M：你整套使用下来我觉得你还是很精细，很有自己的想法，你这些经验从哪来的？ | 1：小红书。 |
| M：小红书什么样的帖子会教你这么多细节吗？这是哪一类？ | 1：这个东西就是陆陆续续看起来的，没有什么东西是一次到位的。 |
| M：小红书什么样的达人或者是什么样的一个博主会分享这块内容，还是大数据给你推的？ | 1：家居博主，或者是说有一些专门的做各种好物分享的一些博主会讲到这些，或者还有一些人自己偶然发现了什么东西，然后会说不会我才是最后一个知道的吧，就类似于这种帖子会很吸引人。 |
| M：很吸引你，其实一个大家很熟悉的产品他有些很多隐藏的用法。 | 1：对。 |
| M：综合来看你买的leader的洗衣机，你使用了多长时间？ | 1：我好像八九月份买的，快半年了。 |
| M：这半年你综合给他评价一下，按照你刚才这套使用习惯1~10分你给他打几分，如果他表现得非常好，各方面表现非常好，可以打10分，表现得不好，可以做一些适当的减分，如果非常不满意可以打0分。 | 1：我觉得能打个8~8.5。 |
| M：这么精确吗？ | 1：我也不太确定有一些使用感上我应该怎么去扣分，比如说它可能对于安全性能来讲，你如果在它洗涤过程中你把盖子打开了它会暂停，就会滴滴滴，然后它就不会转了。 |
| M：这好还是不好？ | 1：对于小孩或者是什么的这种家庭来说它肯定是个好的习惯，但是对于我一个成年人来说，我有时候想打开看一下衣服有没有淹完。 |
| M：其实你就想观察他。 | 1：对，他那个洗衣粉有没有搅什么的，对于我来说就比较不方便。 |
| M：它那个盖不是透明的吗？ | 1：它盖是透明的，但是它是深色的那种，所以你观察不到，它不是那种纯比如说亚克力板那种，你没有办法完全细致的看到。 |
| M：其实你很希望能够看他洗衣过程。 | 1：对。 |
| M：所以这是一个可观察的你的期待上它是有点减分，而且它过于安全了这个点是吧？或者说它安全性影响到了你的观察性，是吧？ | 1：对。 |
| M：还有哪些问题吗？ | 1：他没有单次漂洗。 |
| M：单脱有是吧？ | 1：单脱有，但是单次漂洗没有。 |
| M：除了这个还有别的吗？ | 1：目前的话好像就这样。 |
| M：洗净效果、甩干效果等等这方面有问题吗？ | 1：都在我的及格线上。 |
| M：我想问你有没有惊喜点，这个产品有没有在某一个瞬间你觉得这个产品是超出你预期的？ | 1：没有。 |
| M：中规中矩。 | 1：对。 |
| M：痛点的话就刚才这一点，有没有期待点？ | 1：他以后的产品的期待点吗？还是说他自己现在这个东西本身的。 |
| M：你可以提一下，都可以，开放的，他在现在的基础上加什么或者做什么会让你觉得更好更完善一点，或者是未来你再买的话，可以对这个产品提一下更期待的，都可以。 | 1：它未来这类产品的期待，我大概可能希望它可以做一些自定义功能，比如说我自己去定义它能浸泡多久，漂洗多少次，可能洗衣服的时候放的是几个水位的水。可能漂洗的时候又是放几个水位的水，但是我不知道这个东西设计起来麻不麻烦，但是我会希望说。 |
| M：你是需要一个自定义还是N多个场景下的自定义，比如说你刚才说的消毒液的场景，对吧？比如说小件，你夏天洗的时候漂洗或者洗涤量的等等，你是N多个自定义还是一个自定义？ | 1：如果说是完全满足我的需求的话我肯定希望多个自定义。 |
| M：都可以变。 | 1：对，都可以变，但如果说以正常的你一个机器我的理解上来说，我作为文科生，我可能对这个机器的理解上来说它能够做到单次的自定义，多漂几次，或者是说先暂停几次，我觉得就已经不错了。 |
| M：因为前面你的朋友买的时候会跟你分享他的志高什么的，你有没有把这个产品分享给你同等经验的一些或者是经验不如你的一些朋友？有吗？ | 1：有。我上海的朋友，我前段时间回上海去玩了一圈，我忘了怎么跟他们聊的，他们怎么知道我换洗衣机了。他们是情侣，然后自己租房，有一个原始的洗衣机，然后他们想换了，然后就知道我换了洗衣机，然后直接让我把那个产品推给他们，他们直接买了，也没有别的考虑了。 |
| M：就这么简单，你把链接给他，他们就买了，这么信任你。 | 1：因为当时会提到的一个点，他们会问我容量多大，够不够用，我说我冬天毛茸茸的那种4件套沾水之后我都能正常洗，就已经足够了。 |
| M：所以对于洗涤它能洗一个冬天的4件套这个点其实足够让他们信任下单了。 | 1：对。 |
| M：这个也算是对你来说它很重要的一个点。 | 1：对，而且女孩子说的那句话，他已经使用过了这个东西够用了，他没有别的什么多余的功能，然后我也把我的顾虑点，他没有单次漂洗这种东西跟他说了，他说没事这个不重要，我都是用的常用，常用的那种功能就是直接一键洗的那种状态。 |
| M：所以在这种操作性上，你会不会期待它有一些一键洗或者是更简化的一些？有期待吗？ | 1：一键洗其实说白了就是他现在固有的几个洗涤模式，我觉得这个就已经够了，其他的无非就是可能增加一下自定义这样的一个状态。 |
| M：还有一个话题，你这个品牌当时选的时候，你是知道它是海尔旗下的品牌，因为我听下来你的信任度完全来自海尔。但是这个品牌它是海尔品牌底下的子品牌，你有研究过它吗？ | 1：没有太去研究过它，但是它自己本身作为品牌来说，在我这也有一定的知名度。 |
| M：你在哪知道的？ | 1：可能常用的家用电器这样的一些信息上，知道有它的存在，你要说具体这个信息一定从哪来的，这个已经无从溯源了。 |
| M：它是有中文名字和英文名字的，中文名字过去叫统帅，现在英文名字叫leader，你是知道哪个？ | 1：同时知道的。 |
| M：这俩之前你都知道。 | 1：对。 |
| M：但是也不知道从哪知道的。 | 1：对，比如说可能从各种信息渠道或者是日常可能逛购物软件什么的看到了什么，因为现在都是中文名加英文名连在一起。 |
| M：所以你很明确，你第一眼看到它就知道它这个品牌的，是知道的，你知道它是海尔旗下，这两个信息你都是同时知道的？ | 1：就是在这次选购的过程中。 |
| M：这个品牌给你的印象是怎么样的？ | 1：没有特别突出，没有特别好，没有特别差的这样一个印象。 |
| M：能联想到他什么，如果我一提leader能联想到什么？ | 1：洗衣机，其他的没了。 |
| M：他也有其他的电器你知道吗？ | 1：我能联想到。 |
| M：比如说。 | 1：冰箱这些，我记得好像谁家，我可能什么亲戚朋友家应该是有见过他其他的冰箱这种电器。 |
| M：所以你刚才跟你的朋友推荐的时候，你说的是统帅这俩字，还是leader？ | 1：我跟他说的是统帅，因为更常用说中文。 |
| M：他们知道吗？ | 1：知道这个品牌，但是你如果一定说它的英文名什么的，我觉得可能我们没有去强调这个事情，但是或许应该是知道的。 |
| M：或许知道，你猜他知道是吧？ | 1：常用的这种都会比较知道，我跟他强调一下海尔的子品牌。 |
| M：这个品牌的口碑上你有感觉吗？ | 1：没有，因为他在我这没有特别好，没有特别坏的这样的一个印象。 |
| M：是一个中规中矩的品牌。 | 1：对。 |
| M：你在小红书上有看到它的宣传吗？ | 1：没有，也没有看到哪个使用者炸雷说以后大家别买统帅别买leader，没有看到过类似于这样的帖子。 |
| M：没有负面帖，有正面的吗，比如说带货有人推他。 | 1：也没有，因为我说白了当时需求产生之后才会去搜家用电器，日常的话给我的推荐还是以厨用电器为主。 |
| M：你当时在小红书上去做对比的时候其实你是搜这个型号了的，对它的信息量够大吗？ | 1：有一些，反正没有特别负面的我觉得就OK了。 |
| M： 其实对于它火不火或者信息量够不够大这事你是不在乎的，只要没有负面。 | 1：对。 |
| M：其实你在小红书是一个避坑的过程是吧？ | 1：对，尤其是近期的话它没有什么大的负面，或者是说品牌有很严重的一些立场问题什么的，我觉得我可能对品牌的立场问题这一些有时候会比较在乎。 |
| M：你很爱国。 | 1：我觉得可能是从小的这种观念。 |
| M：所以你对国产品牌是有好感的，天然的。 | 1：对。像前段时间其实掀起的国货风什么的，我其实也陆陆续续买了很多可能之前我不知道或者没使用过的一些国货品牌。 |
| M：所以从苹果转小米有这个情愫是吗？ | 1：苹果转小米可能有一点点，还有一个主要的就是苹果可能大家很众所周知的就是它的信号不好。 |
| M：所以还是产品做得很好。 | 1：对，很多东西还要额外收费。 |
| M：对于leader这个品牌我再问你一个稍微敏感的问题，如果未来你再换洗衣机，再选它的可能性有多大1~10分？ | 1：8分。 |
| M：为什么？ | 1：使用过的东西在我这如果没有特别大的问题，或者是说在其他我没有很大的一个对比的情况下，我使用过的东西我会重点考虑。 |
| M：所以8分对你来说是高分，可能性很大，对吧？但是还是没有达到10分是为什么？ | 1：我不会把很多东西说的那么满，我不知道是工作习惯的原因或者是什么，可能各种习惯的原因，我不会把一个东西完全说到死。 |
| M：留一个余地和空间，下面我正式给你介绍一下leader这个品牌，你买的时候其实没有去研究这个品牌对不对？这个品牌是海尔集团旗下专门为Z时代打造的年轻家电品牌，志在成为年轻人的生活养成伙伴。在您看来你觉得如果他给年轻人打造这个品牌这个概念，你在我今天跟你读这段话之前有没有接触过，或者有没有感知到？ | 1：可能会有。 |
| M：在哪？很模糊。 | 1：对，会很模糊，我不知道是因为它本身作为子品牌的话就比较年轻还是什么，我觉得可能类似于这样一些说不清道不明的东西。 |
| M：感觉还是年轻的。 | 1：对，可能是因为它本身品牌年轻，他也没有很专注的去打造说这是海尔的特别高端，高大上，极奢华的这样的一个产品线的话，我可能综合来看。 |
| M：所以你最后感觉应该是亲民的，是吗？ | 1：对。 |
| M：因为你也做咨询的，如果是你从你的角度，一个商家要把一个品牌定义成年轻化的品牌，它应该具备什么属性？ | 1：我觉得现在如果是以电器本身来说的话可能智能、简洁这些关键词，对年轻人来说，我觉得现在很少有年轻人会主动去找麻烦的，会很喜欢很复杂的东西，相对我身边的群体来说都会比较喜欢简洁的。 |
| M：智能化，简洁，然后不麻烦的，对不对？ 刚才我们说的洗衣机你有没有理想化升级和期待？对于leader这个品牌的洗衣机，leader这个品牌的波轮洗衣机，你觉得它有哪些升级的点是你期待的？因为加了品牌的定语。 | 1：如果以常规使用来说的话，我可能就希望它继续做好现在这样的一些品牌，做好质保。因为现在常规来说很多电器它的使用年限来说比不上二三十年前的东西。现在其实说白了很多比较长久的家庭来说，可能几代同堂的那种家庭来说，人家可能二三十年前的电器都还在用，包括我家之前有一个美的的电风扇到现在都还能使用，所以我觉得希望他们不要太热衷于把自己的产品正好做到保质期以外。 |
| M：所以你希望它的耐用。 | 1：对，耐用性。 |
| M：即使你只要他三年，但是你还是期待他能够真正有实力去一直用20年。 | 1：对，我希望是我自己出于以旧换新或者是说我有别的更大的容量或者什么的，我去把它换掉，但是我不希望它是被动的让我把它换掉，我可以把它淘汰下来去洗一些要求不太高的东西，一些衣物或者一些抹布或者是我们可能说这类的东西，但是我不希望说它过了三年之后它电机就坏了，我需要去维修它，我大概花个三五百块钱，我被迫把它放弃。 |
| M：因为它是定义成年轻化的一个品牌，所以在营销上或者在一些平台上的宣传上，你有没有期待它有一些丰富或者内容上的一些不一样的东西让你看到它？ | 1：你要真说的话，我会看到很多家居博主做各种电器的推广，做那种广告。包括现在主流的一些推广好像都是以冰箱或者是说空调这类的推广为主，在我的大数据范围内很少有家居博主做洗衣机的这样一个推广。 |
| M：你期待有这样的内容吗？ | 1：我期待，因为真的是一个很常见的常用电器。 |
| M：什么样的内容可能会吸引你，因为咱们日常的信息量也很爆炸，什么样的一个洗衣机的宣传内容可能会让你停留下来或者吸引到你的注意力？ | 1：我很难去讲这个东西，比如家用好物分享或者家用电器或者耐用电器或者是这样的一些分享，其实像看看到冰箱那些宣传的时候，我也没太注意它的关键词什么，冰箱可能大容量或者是易操作，他可能是手一碰，我记忆中东芝大白梨，他手一碰好像就可以。 |
| M：这种IP化你能记住，大白梨这个名字。 | 1：对，因为他好像所有的都很强调什么东芝大白梨。 |
| M：他要带货的时候有一个响亮的名字对你来说也挺重要的。 | 1：对，很容易去记，我还记得有一个叫小天鹅洗烘套装，这种概念也有。小天鹅好像前面有一套产品叫什么乌梅系列吗？还是什么，也有这个概念。 |
| M：可能他带IP会让你有记忆。 | 1：对，它某个产品单独取个什么名字会比较有记忆点，海尔不是有什么神童系列吗？我没记错的话。 |
| M：所以说你对它的内容性期待一个是可能有一些家居博主给你带货它，把它作为好物分享的一个签单让你看到它，就是这个品牌和它的产品让你看到它，第二个是在内容上你是期待一些响亮的名字或者系列让你能记住它，是吧？这两个方向。 | 1：对。 |
| M：我这边都问完了，看我们同事有没有什么问题，我们最后可能有个小环节去看一眼您的洗衣机。 |  |
| M1：你可以看一下这两个机器它的功能完全一样，外观不一样，这两个价格你会选择哪个？你不会为了更简洁的外观溢价。 | 1：因为我觉得我对材质上不太了解，我会觉得这种白色或者什么的，这种浅色的东西用久了之后它会不会有泛黄，或者是说可能外表会很容易划伤，或者沾上什么颜色沉浸进去之类的，我会感觉这种会比较容易脏一点，其实看起来会比这种可能同样使用时间来说会那个一点。 |
| M1：选第二个是吧？ |  |
| M2：第一个，因为觉得白色的，浅色会脏。 |  |
| M1：第二个其实是刚刚白色的外观做的，两个，一个是带WiFi的，是智能物联的这种，所以它是比它要贵个50块钱。 | 1：我可能会选WiFi款，如果它们的区别只是50块钱的话我会选择，但是如果说对于我租房来说，它的费用可能超过了100或者是100以上，可能我就会考虑一下。因为说白了现在我还没有达到智能家居一系列的那种状态，我没必要单独只为一个洗衣机去过渡。 |
| M1：但是50块钱你觉得还是可以接受的？ | 1：对，因为偶尔的话我要记得操作，比如说我可能临出门之前我给他放好水泡好了，我知道我大概两三个小时之后回来，我可能就提前预约好，我手机上可以去按他操作他，正好我回来之后他可能就洗完了，我就可以晒衣服，类似于这种场景，但是这种场景说白了其实不多，所以不会重点考虑。 |
| M1：还有当时你买的时候有关注详情页里他描述的那些内容吗？ | 1：我是去看了的，它详情页一页一页的，底下很仔细的去看，包括说我可能后来看到的什么洗净比，它的转速什么的，都是后来在他们详情页看到的。 |
| M1：这是它的样子，它的美观度对你来说重要一些还是它呈现的这些内容对你来说重要一点？ | 1：你说的它的美观度是什么意思？ |
| M1：页面的。 | 1：我觉得它页面的美观度其实会受到平台的限制，它的呈现状态对我来说可能都一样，没有很大的区别。所以我如果去认真挑选这个东西，我肯定还是会去很仔细的去看它的详情页，有没有我想关注的那些信息点。 |
| M：你会把比如说头图，那个图从头到尾翻一遍，然后详情页里面对比的信息，然后再往下拉详情一直拉到底吗？ | 1：对，我这几个操作都是这样操作的。 |
| M：评论会看吗？ | 1：评论的话会看，我不知道为什么我对淘宝的评论会看得很仔细，但是像京东的评论好像我会在意点没有那么高，所以实际上我当时在最后决定要下单之前，我其实是去小红书单独看了大家的买家感受的。 |
| M：补充一下这个感受的部分，详情页不同的品牌可能风格会不一样，有温馨调的，年轻人可能会有一些fashion调调的，你有没有一些风格上的倾向或者技术化的？ | 1：对，不要太花里胡哨，不要太过于专业名词的这种东西，你就做常规的PK对比，比如说这个东西可能500转，这个东西600转，这个洗净比0.8，这个洗净比1.2， |
| M：数字的，可对比，可量化的。 | 1：直观的东西，你这个东西实际的它的体积尺寸。 |
| M：而且要直观的让你能读懂的，不要绕一些技术词汇，是吧？ | 1：对。 |
| M：我们看看产品，您大概模拟给我们操作一下，看看日常的一个简单操作是什么样子的，这么高。 | 1：对。 |
| M：这个高度会影响你吗？ | 1：不会，这有一个台子，但是增加了这个台子的话，它的高度在我这就也还好。 |
| M：然后加上这个茶几是吧？ | 1：对，所以这个茶几其实超出来大概有个两三公分，我现在其实里面有一些我换洗下来的衣物。 |
| M：脏衣服会放进去。 | 1：对，因为你始终要洗的，比如说我近期大概会想先洗外面的衣服，我就先把外面的衣服丢进去，里面的衣服或者是说睡衣什么的，我可能放脏衣篓里。 |
| M：你刚才说最常用的是强力。 | 1：没有，常用的我用的是这个标准。 |
| M：这个常用是什么概念呢？ | 1：常用我还没用它，但是我理解来说它是不是按照我可能最近使用的频率来说，可能是我前一次使用的功能，或者是说可能近期10次里面常用的一次功能，我最近其实比较多的是标准浸泡洗跟强力。 |
| M：这个浸泡洗跟你刚才手动操作有区别吗？ | 1：它这个浸泡洗就是把水放满之后，衣物浸进去之后它会搅几次，保证你的衣服全部都浸进去，可能沾到水了。搅个两三分钟停一下，停了大概，我没有去算它的时间，但是我估摸着大概有十几二十分钟。 |
| M：所以跟你溶解和浸泡也不是一个概念了。 | 1：对，但是可能也是我的一个需求，有一些时候我自己不想去做浸泡的记忆的时候，就让它自己去浸泡，可能时间长短什么的对我来说区别不大，他有这个行为就行。 |
| M：刚才说这个屏幕，所以对于外观上这种按钮型的对你来说属于不易坏的那种吗？ | 1：对，这种对我来说是OK的。 |
| M：这个抗菌技术是什么意思你知道吗？ | 1：这个没去研究。 |
| M：还有这种图标加文字相组合的形式，你觉得OK吗？对你简洁化的，符合你简洁化的一个标准吗？ | 1：是OK的，其实我也有遇到过它另一个大神通系列，它就只有这1234，然后对应的是每一个地方有一个小的二极管的灯，它没有图标，然后大概这样一个两排，然后这边有几个按键，你每按一下的话它这个灯亮，这个灯亮，它这个相当于在这个区域显示010 203去做区别。 |
| M：你喜欢哪一种？ | 1：亮灯的那种，就比较直观。 |
| M：你能知道你选的程序在哪，是吧？ | 1：对，比较直观，这个的话我还得关注他这01 02跳过去就得盯着他，而且我其实不太喜欢一直盯着这种屏幕。 |
| M：这颜色的搭配呢？ | 1：颜色搭配无所谓，只要它明显的按钮这些明显就行了。 |
| M：你前面讲你说是喜欢不折叠的盖子一体化的，这个尺寸上是这样的OK吗？ | 1：尺寸OK的。 |
| M：他就是不折叠就行。 | 1：对，他直接这样什么的也OK，这个容易碰到。 |
| M：它的外观这个玻璃不是透明的，你是期待它透明的吗？ | 1：我是期待它透明的，它能透明当然更好，但是我不太理解它一定要设计成深色有什么含义。 |
| M1：它匹配的。 | 1：可能颜色比较统一。 |
| M：其实你是希望透明，对吧？ | 1：对，如果实际去谈到这个东西，它能透明当然最好。 |
| M1：我想问问，你一般什么时候洗衣服工作日的时候？ | 1：工作日的话大概就是洗完澡或者洗漱完收拾完厨房，我确定我没有事做的这一段时间，我常规大概可能在9点~11点之间，然后偶尔洗的比较晚的话洗完之后大概11点多。 |
| M1：这衣服晾在哪？ | 1：我那边窗户外边有一个杆子我会晒在那边，如果下雨的话我大概会晾在这。 |
| M1：你工作日的时候通常都是晚上洗衣服，你会不会担心噪音比如说扰民或者是怎样？ | 1：我觉得以我个人的使用或者是说可能个人的休息习惯来说，因为这边其实都是年轻人，而且包括我其实日常生活的话也能听到别人的动静，我能理解我们大概可能11点之前的这些声音大家或许都能接受。而且这个东西它放在这个区域，跟我们休息区域其实是有一定的间隔的，所以他的声音再传到楼下或者楼上的时候影响我觉得是可以忽略的，因为有时候我楼上其实有很多时候他是12点甚至一两点在洗衣服，我是能听到的，因为我睡得也比较晚，前段时间经常熬夜一两点睡，所以他那个声音我会一直听到，对于我来说它噪声的程度也还是能接受的，目前为止还没有谁晚上来找我扯皮，就这个状态。 |
| M1：现在因为你是租房，你家里有没有一些电器是有这种智能WiFi功能的，比如说我刚看你那有踢脚线，它有没有？ | 1：对，踢脚线是的，我会定时开定时关，像前面特别冷的时候我大概下班之前，可能提前半个小时我会把它打开。然后晚上的话定时我确定我睡了之后我会把它关掉，我知道我大概一个小时之后可能就已经睡熟了，我定时大概可能一两点的状态。然后早上的话前面很冷很冷的时候，我会把它定时大概7点开，然后我早上大概9点起床的话，两个小时的时间足够他把室温提到一定的状态，就是我出被窝不会冷。 |
| M1：这是洗衣粉还是？ | 1：洗衣粉。 |
| M：这是一桶还是散装的？ | 1：没有，这个是它有袋子，但是那个袋子如果剪开一直敞着的话，你知道它肯定会这一块受潮。 |
| M：所以你专门找了个瓶子放它。 |  |
| M1：他很喜欢收纳。 | 1：我那个是饮用水的瓶子，我会有很多这种瓶子，所以我就会习惯用。 |
| M1：你会用洗衣粉是吧？ | 1：最近用的洗衣粉。 |
| M1：是什么原因？就是看小红书吗？还是有什么特别的原因？ | 1：小红书有一定的影响，大家好像说会研究洗，不知道是技术的原因还是什么，普遍大多人会觉得洗衣粉是不是会洗得更干净一点，目前来说我使用下来的话，反正对比来说好像没多大区别，我不知道是可能正好选择情况还是什么的，我用的洗衣粉洗的确实会比有一些用过的洗衣液洗起来好像感受会更好一点，但是惊艳程度的话也就一般，没有达到很惊艳的那种状态。 |
| M：别的没问题了，谢谢您，感谢您的时间，我拍张照片，你的小爱同学都能控制什么？ | 1：小爱同学目前只支持电暖器，因为别的都不是小爱，别的都不是米家。 |
| M：你期待他跟洗衣机联动吗？比如说刚才说小爱同学暂停。 | 1：他这个有海尔的智家，但是我不知道他海尔智家智能到什么程度。 |
| M：你没下是吧？ | 1：对，但是对于我日常的使用来说还没有到对它有特别高的智能要求。 |
| M：谢谢。 |  |

手机屏幕的截图

低可信度描述已自动生成