

产品思维 - 用户体验思维&逻辑思维

—
白熊店长



课程 大纲

01 用户体验思维

02 逻辑思维

01 用户体验思维

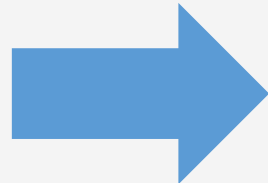
01 用户体验思维 -1.1 什么是用户体验

1.1.1 基本定义：

- 研究人在特定场景下的**思维模式**和**行为模式**，在提供产品或服务的完整流程中，使得用户能够以最小的成本（包括时间、金钱或情感的投入）来满足自己的需求。

01 用户体验思维 -1.1 什么是用户体验

1.1.2 用户特点:



别让我想!

别让我烦!

别让我等!

01 用户体验思维 -1.1 什么是用户体验

 友好的体验：



01 用户体验思维 -1.1 什么是用户体验

☺ 不友好的体验:



01 用户体验思维 -1.1 什么是用户体验

 为什么产品经理需要**用户体验思维**？

- 有效提升产品用户体验
- 避免创造华而不实的需求



用户体验 $\xrightarrow{\text{影响}}$ 忠诚度

避免无用功

能不能留下来？

01 用户体验思维 -1.2 如何培养用户体验思维



白熊求职

www.icebear.me

1.2.1 掌握“尼尔森10大可用性原则”

❏ 状态可见原则

标志 → 处于什么状态



可用



不可用

❏ 环境贴切原则

符合产品语言环境（说人话）

❏ 用户可控原则

可操控（返回、后退、下一首等）

❏ 一致性原则

视觉、语言一致性（同样的反馈）

❏ 防错原则

操作确认（避免不可逆操作）

01 用户体验思维 -1.2 如何培养用户体验思维

1.2.1 掌握“尼尔森10大可用性原则”

- | | |
|------------------|------------------|
| ○ 识别好过记忆 | 减少用户负担（操作简便快捷） |
| ○ 灵活高效原则 | 提高效率（一键购物、一键结账） |
| ○ 优美简约原则 | 简洁明亮（无复杂元素、复杂配色） |
| ○ 帮助用户认知、判断、修复错误 | 错误提示，解决方式 |
| ○ 帮助和引导原则 | 指引、帮助用户 |

01 用户体验思维 -1.2 如何培养用户体验思维

小结

- 🕒 学会将自己变成一个“小白”
- 🕒 记下所有觉得“不舒服”的地方
- 🕒 回顾自己的心路历程，思考背后的原因
- 🕒 尝试给出改进建议
- 🕒 思考是否会引入新的问题

02 逻辑思维

02 逻辑思维 -2.1 什么是逻辑思维

2.1.1 基本定义：

- 借助于概念、判断、推理等思维形式，反映客观现实的理性认识过程。一句话概括就是：**有条理的组织信息**。
- 条理性——递进关系or并列关系
- 组织——编竹筐
- 信息——表达or产品

02 逻辑思维 -2.1 什么是逻辑思维

应用场景 - 求职时



笔试



面试

02 逻辑思维 -2.1 什么是逻辑思维

应用场景 - 入职后 产品经理



职场沟通



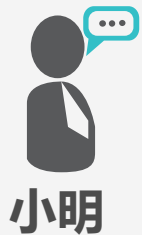
产品策划

02 逻辑思维 -2.1 什么是逻辑思维

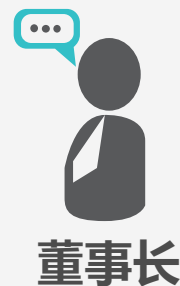
案例解读：

背景：小明是新来的行政实习生，负责会议安排。周一早晨，他向董事长汇报：

董事长，李总的秘书说李总明晚很晚才能从外地赶回来。刘经理来电说我们的平台系统出现紧急状况，他无法参加今天下午4点的会议了。我也问了张总那边，他说推迟开会没关系，但这两天最好不要下午开会。而且，有人预定了明天的会议室，不过星期五是空着的。我建议会议时间改在周五早上10点，您看合适吗？



.....



02 逻辑思维 -2.1 什么是逻辑思维

🗨️ 思考一下：如何帮助小明逻辑清晰的进行汇报？



02 逻辑思维 -2.1 什么是逻辑思维

案例解读：

董事长，原定今天下午4点的会议可以改在周五上午10点开吗（结论先行）？这样，这两天临时有事的李总、刘经理和张总都可以参加，而且周五会议室目前也可以预定（适当概况，忽略无关细节）。



OK，可以

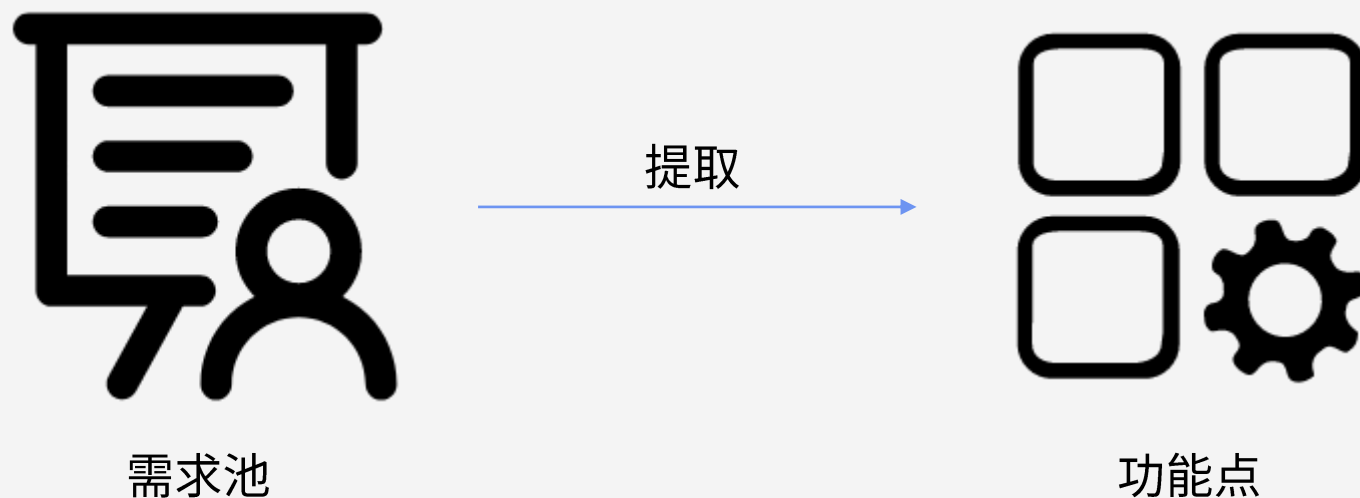


董事长

02 逻辑思维 -2.1 什么是逻辑思维

 为什么产品经理需要逻辑思维？

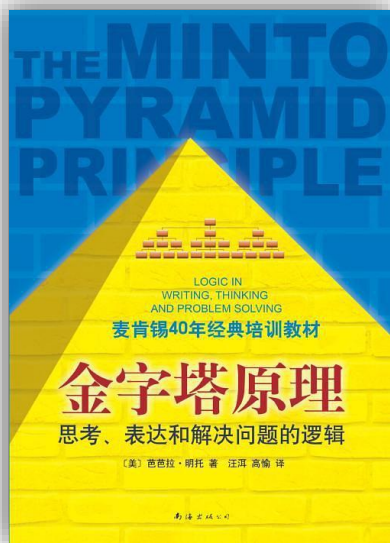
- 梳理已有的信息
- 构建新的信息



02 逻辑思维 -2.1 什么是逻辑思维

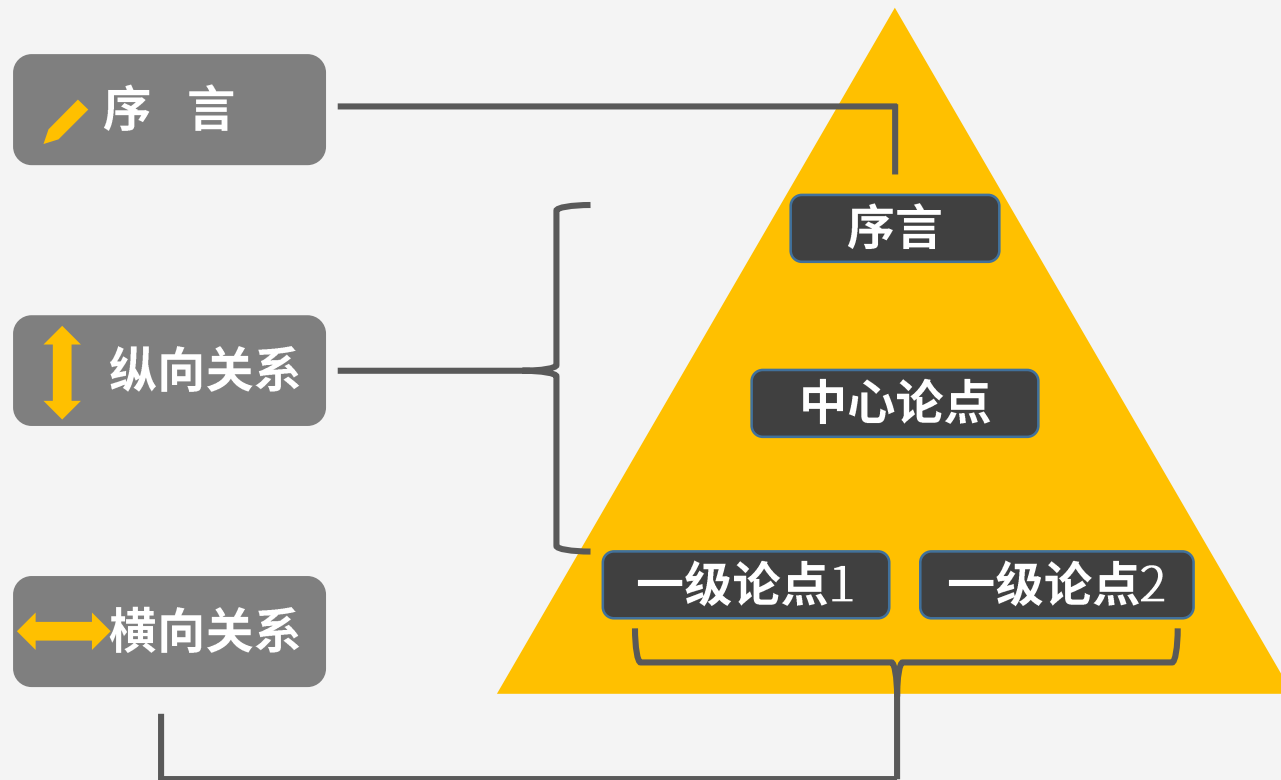
2.2.1 学习“金字塔原理”

- 以**结论为导向**的论述过程
- 包括：序言、纵向关系、横向关系



《金字塔原理》

芭芭拉·明托 (Barbara Minto)



02 逻辑思维 -2.2 如何培养逻辑思维

序言 – 结论先行

- 位于金字塔顶端，主要用于确定初始问题，引出中心思想

SCQA 故事框架

Situation = 背景
Complication = 冲突
Question = 疑问
Answer = 回答

02 逻辑思维 -2.2 如何培养逻辑思维

序言 – 结论先行

(S) 企业近年来发展速度快，连锁门店逐年增加。

(C) 与此相悖的是，企业资金缺口日益明显，已然成为限制企业快速发展的主要瓶颈。

(Q) 如何拓展资金来源？如何降低门店成本？如何提高资金使用率？这些都是解决资金缺口的关键问题。

(A) 为此，我设计了门店资金支持方案，以解决资金缺口过大的问题。

02 逻辑思维 -2.2 如何培养逻辑思维

序言 – 结论先行

- 变形框架

原版 (SCQA) : 背景 > 冲突 > 提问 > 回答

标准式 (SCA, 省略了“提出问题”) : 背景 > 冲突 > 回答

开门见山式 (ASC, 快速切入话题) : 回答 > 背景 > 冲突

突出忧虑式 (CSA, 把冲突放在开头) : 冲突 > 背景 > 回答

突出信心式 (QSCA, 把提问放在开头) : 提问 > 背景 > 冲突 > 回答

02 逻辑思维 -2.2 如何培养逻辑思维

SCA 标准式

- (S) 企业近年来发展速度快，连锁门店逐年增加。
- (C) 与此相悖的是，企业资金缺口日益明显，已然成为限制企业快速发展的主要瓶颈。
- (A) 为此，我设计了门店资金支持方案，以解决资金缺口过大的问题。

02 逻辑思维 -2.2 如何培养逻辑思维

ASC 开门见山式

- (A) 我设计了门店资金支持方案，以解决目前资金缺口过大的问题。
- (S) 虽然企业近年来发展速度快，连锁门店逐年增加。
- (C) 但与此相悖的是，企业资金缺口日益明显，已然成为限制企业快速发展的主要瓶颈。

02 逻辑思维 -2.2 如何培养逻辑思维

CSA 突出忧虑式

(C) 近年来，企业资金缺口日益明显，已然成为限制企业快速发展的主要瓶颈，这种情况让人堪忧。

(S) 毕竟，在过去很长时间，企业一直保持快速发展，连锁门店逐年增加，大家对企业的未来有良好的期待

(A) 我们都希望企业能继续保持良好的发展势头，我也希望能在这个关键时期为企业出谋划策。为此，我设计了门店资金支持方案，以解决目前资金缺口过大的问题。

02 逻辑思维 -2.2 如何培养逻辑思维

QSCA 突出信心式

(Q) 如何拓展资金来源？如何降低门店成本？如何提高资金使用率？这些都是解决资金缺口的关键问题。

(S) 企业近年来发展速度快，连锁门店逐年增加。

(C) 与此相悖的是，企业资金缺口日益明显，已然成为限制企业快速发展的主要瓶颈。

(A) 为此，我设计了门店资金支持方案，以解决资金缺口过大的问题。

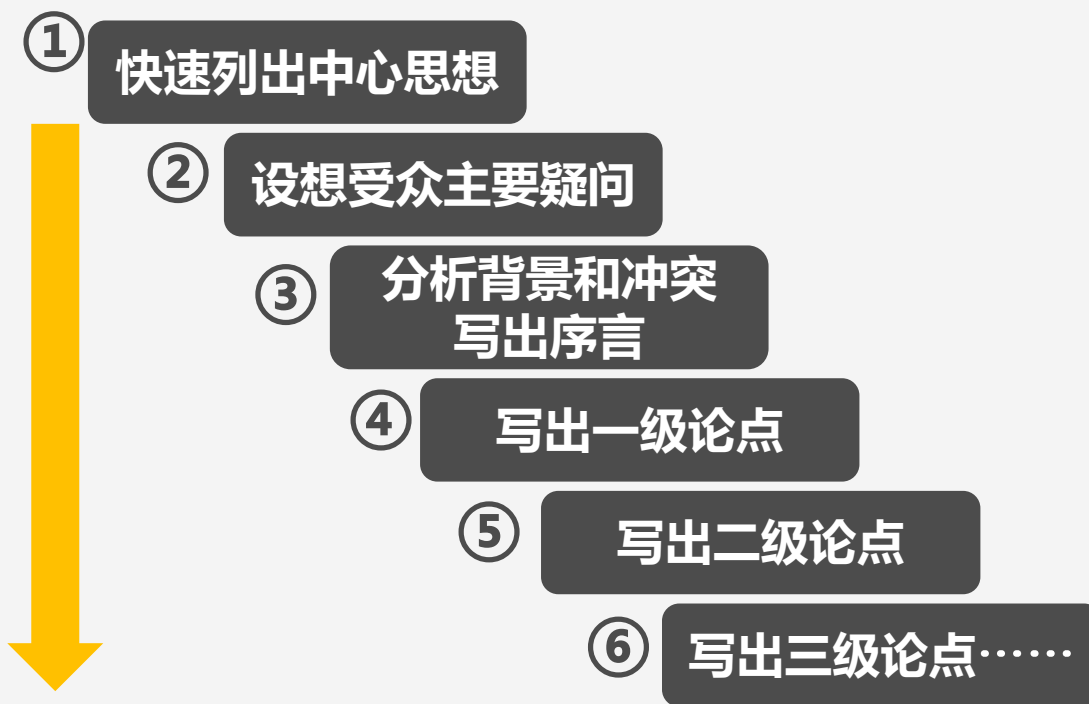
02 逻辑思维 -2.2 如何培养逻辑思维

纵向关系（不同级别论点之间的关系）

- 观点会产生新的疑问，这是受众按你的思想产生符合逻辑的反应
- 必须在下一层次上回答上一层次的疑问，而回答有可能引发新的疑问
- 按照“引发疑问 - 回答疑问”的思路继续表达，直到受众不再产生疑问
- 可采用“自上而下（常用）、自下而上”两种方式

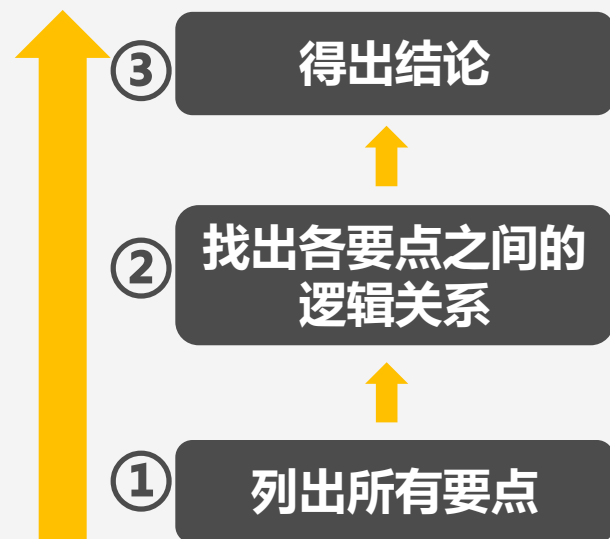
02 逻辑思维 -2.2 如何培养逻辑思维

 自上而下（对观点进行展开）



02 逻辑思维 -2.2 如何培养逻辑思维

😊 自下而上（对材料进行整理）

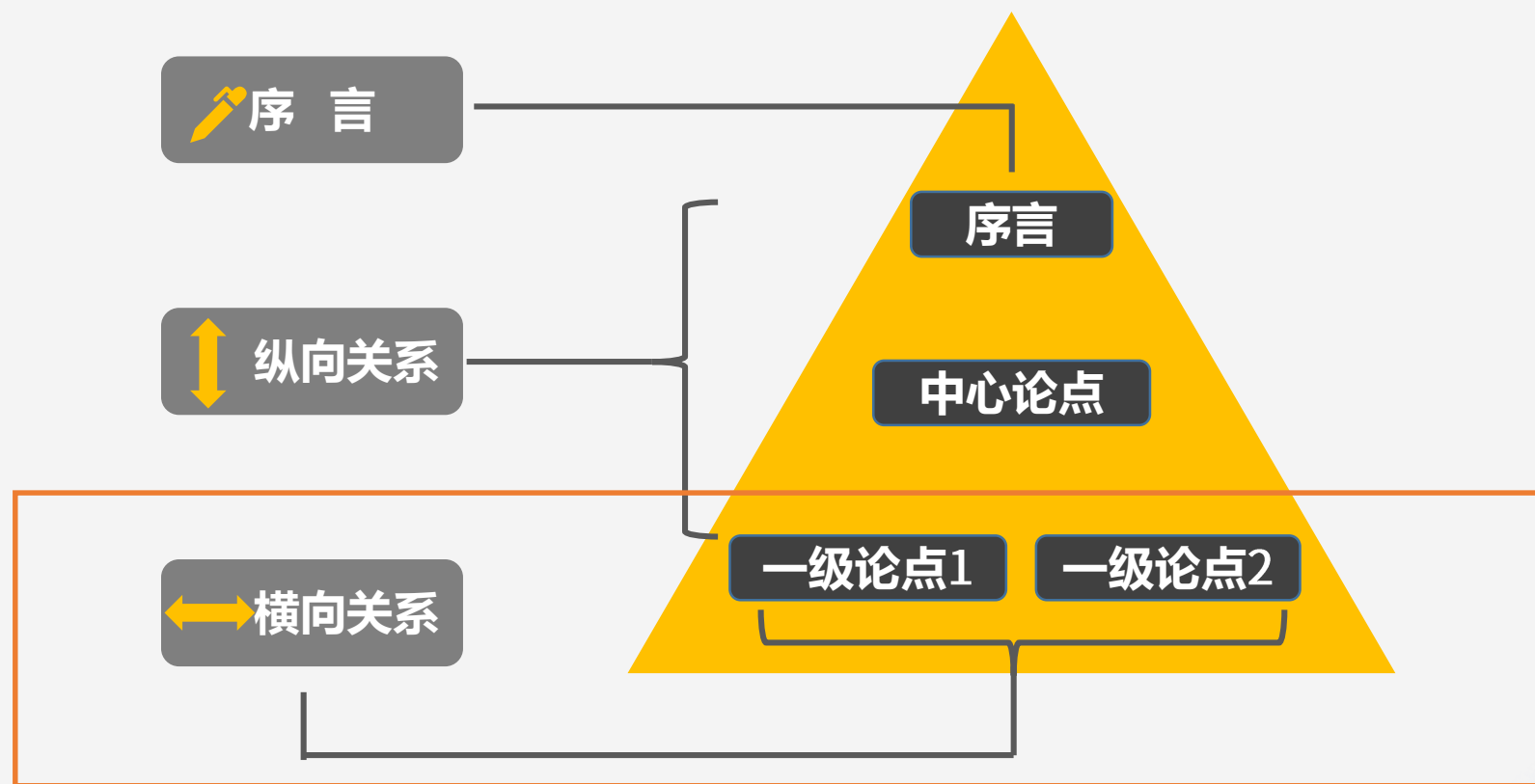


02 逻辑思维 -2.2 如何培养逻辑思维

😊 横向关系（同一级别论点之间的逻辑关系）

🔍 演绎关系

🔍 归纳关系



02 逻辑思维 -2.2 如何培养逻辑思维

 演绎关系（大前提+小条件→得出推论）

- 🔍 大前提：猫喜欢吃鱼
- 🔍 小条件：我家养的宠物是一只猫
- 🔍 得出结论：我家宠物喜欢吃鱼

02 逻辑思维 -2.2 如何培养逻辑思维

归纳关系（对不同部分进行概括，推理出结论）

- 🔍 流程顺序：按先后步骤进行拆分
- 🔍 结构顺序：按整体 - 部分进行拆分
- 🔍 程度顺序：按重要性归组进行拆分

02 逻辑思维 -2.2 如何培养逻辑思维

归纳关系（对不同部分进行概括，推理出结论）

流程顺序

按照先后步骤进行拆分

1. 做好热身运动
2. 按科学的方式进行训练
3. 训练后及时补充营养

归纳：如何获得良好的健身效果

结构顺序

按照整体 – 部分进行拆分

1. 里约奥运会场馆建设很差
2. 里约奥运会期间治安不好
3. 里约奥运会裁判不公正

归纳：里约奥运会很差

程度顺序

按照重要性归组进行拆分

1. 影响房价只涨不跌的最主要3个因素
2. 影响房价只涨不跌的其他因素

归纳：房价处于只涨不跌的阶段

02 逻辑思维 -2.2 如何培养逻辑思维

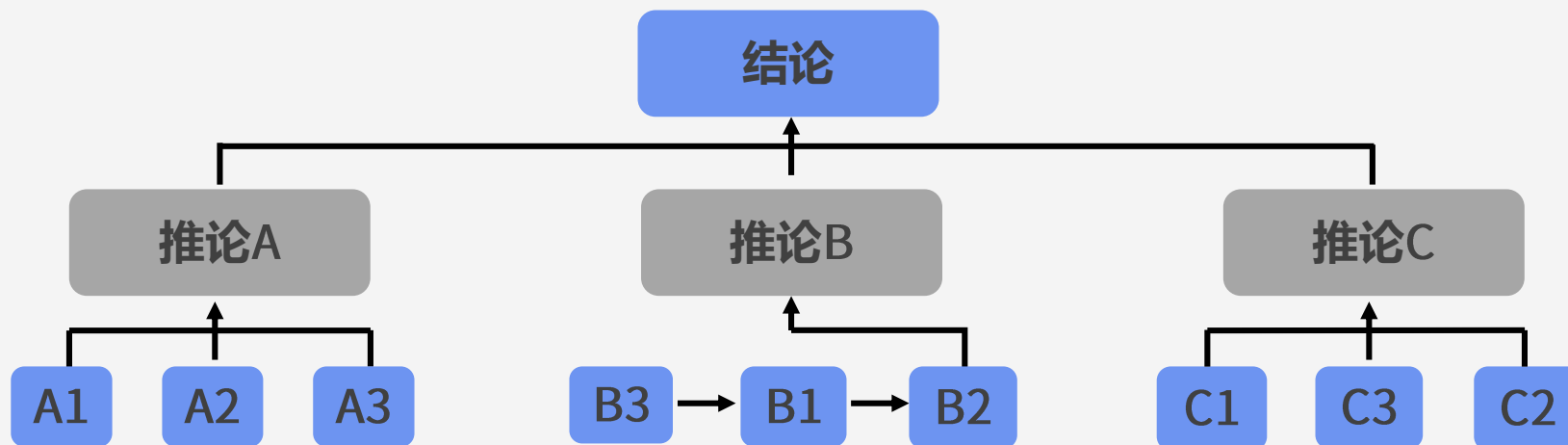
总结 - 金字塔结构的四个规则

结论先行

以上统下

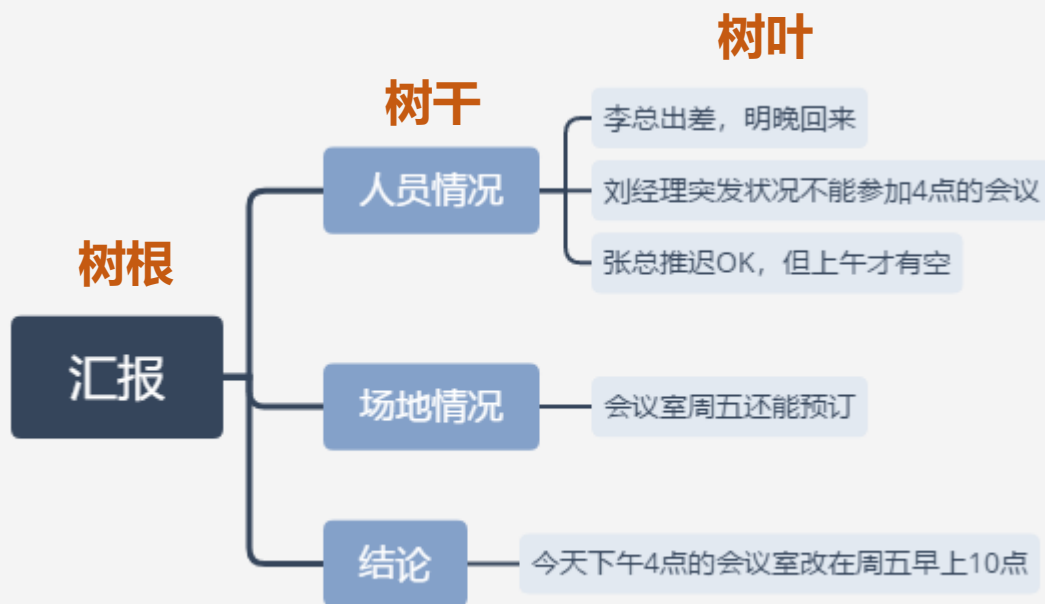
归类分组

逻辑递进



02 逻辑思维 -2.2 如何培养逻辑思维

2.2.2 利用“逻辑树”培养逻辑思维



三大构建步骤

- 明确主题
- 穷尽方向
- 层层分解

关注我们



白熊求职

最贴心的大学生求职社区



校招日历

每日推送精选校园招聘和实习信息

