

从前,我们吃的橙子就是橙子,买的玫瑰花就是玫瑰花,看的电影就是电影。可是今天有人会跟你说:这个橙子是由80多岁充满人生坎坷的老人花了10年时间种出来的励志橙;这朵玫瑰花代表着一生只爱这一个人;这部电影承载的是情怀,是青春,是一群人的共同回忆……

我们买有情怀的大米、住有情怀的酒店、用有情怀的手机、发表有情怀的朋友圈心情,这种心理很微妙,但是它在移动互联网时代却被无限放大了。当情怀有了市场,商业上自然会凸显其价值,如何打好“情怀”牌,一批科技型创业者已经试水了。

科技公司“情怀营销”胜算几何



视觉中国

本报记者 张盖伦 实习生 刘润芝

新品发布会的日子近了,锤子科技的罗永浩又开始频繁发微博了。他已经放出话来,在5月15日的新品发布会上,“锤子”会发布一款久违的旗舰手机,和一个可能改写人类计算机历史的革命性设备。一位“锤粉”试图向朋友推荐这款还未问世

的手机,得到的回复是——哦,锤子手机是玩情怀的。“锤粉”解释道:刚开始确实情怀,不过在

来越来越好了。罗永浩转发了这条微博,写道:我们一直是情怀系,没有变过,现在产品做得好了,也是一样。不只锤子,很多公司高举情怀大旗,试图在竞争激烈的商场上闯出一条路。只是路能走多远,就要各凭本事了。

的价值。在复旦大学管理学院市场营销系教授范秀成看来,这些企业家的情怀,往往就是先不谈钱,而是谈做什么事。情怀的内涵外延广阔——事业心、奉献精神、关注公共利益、振兴民族产业、提高人民素质……所有这些能被称作企业“初心”的词汇,都能放进情怀这个筐。

作家西蒙·斯涅克曾做了场TED演讲,抛出了这样一个观点:消费者会为了公司的信念买单。什么意思?他拿苹果举了个例子。普通的电脑公司,是这样做营销的:我们生产出了很厉害的电脑哦,它设计精美,容易上手,界面也好,快来买吧!苹果公司则这么说:我们的使命,是突破和创新;我们实现突破和创新的手段是——生产出设计精美、容

易上手、界面友好的产品。伟大的公司和领袖,为什么能够受人追捧,为什么能够为人拥趸?不是因为他们做了什么,而是因为他们为什么做。于是,阿里高喊:让天下没有难做的生意。腾讯说,我们的定位是做连接器。百度说,科技让生活更美好。“当然,企业的本质以营利为目的,所谓‘情怀’,都是营销手段。”范秀成说。

高举情怀大旗,“走心”也能打造爆款

最近凭情怀成为爆款的,是优衣库和JUMP的联名T恤。在此之前,你大概从没想过,买一件看似平平无奇的T恤也得靠抢。今年是《周刊少年JUMP》创刊50周年。那些曾经伴随你童年的动漫人物、场景和台词,出现在一件件79元的T恤上。《龙珠》《足球小子》《银魂》《火影忍者》……每一款联名T恤,都能让动漫迷的热血之魂炸裂。于是,线上渠道,秒光,线下门店,爆满。卖的究竟是什么?情怀。

中国人民大学新闻学院副教授韩晓宁告诉科技日报记者,一个产品的价值可以被分为功能性价值和非功能性价值两个部分。“情怀”价值就是一种非功能性价值,可以满足用户功能性需求之外的非功能性需求。“当某类产品存在同质化竞争的时候,‘情怀’价值就成了建立差异化竞争优势的突破口。”每一次联名款,都在唤起一次共同记忆。不过,优衣库只是偶尔用用“情怀”;网易云音乐,则正是靠着情怀,建立了差异化

竞争优势。都是听歌,在你家听和他家听,有什么不同?“云村人”表示,在网易云音乐听歌,翻看网友评论,沉浸在对方的故事和自己的回忆里,连歌曲的质感仿佛都变得不一样了。在那里,就是“确认过眼神,你是对的人”。因此,尽管和别家平台相比,网易云音乐不是版权大佬,曲库也不够丰富,但根据比达咨询的数据,网易云音乐在用户量和用户活跃数上,还是挤进了第二阵营。

4月,当当网董事长俞渝也提到了情怀。当时,靠图书电商起家的当当以75亿元的估值被出售给海投投资,引发关注。俞渝称:“一直相信情怀是可以发财的,发展可以有更多路径。专注,带来硕果,初心,永远是我们的原点。”要说情怀,当当确实有。得知当当卖身,财经作家吴晓波给当当写了封信,说在推广阅读这件事情上,当当创始人之一李国庆是应该被感谢的。

过去十多年里,当当发过很多关于书的公益活动。“它们如一粒粒美丽的文化种子,飘散在这个国家的无数角落,滋润亿万心田,提振国民素养,商业若是美好之事,大抵指的就是这一切。”难说“卖掉”是不是当当最好的命。从商业角度来看,当当或许错过了不少。韩晓宁分析称,企业“卖情怀”能不能奏效,一方面要看其对“情怀”内容的设计,是否符合目标用户的非功能性需求,比如彰显人群个性、符合

特定人群价值观或生活理念、成为特定人群身份标签的一部分等;另一方面产品本身对于用户功能性需求的满足能力则是“卖情怀”的基础。他认为,如果产品的性能、质量、客户服务等基本条件不足以满足用户功能性需求,仅靠“情怀”去满足用户的非功能性需求,是无法实现长久成功的。“市场经济中的主体是商业机构,在商言商,就是以盈利为目的。”范秀成表示,从逻辑上来看,如果某个行当、领域或者模式赚钱,就说明它满足了一定的社会需求,资源就会涌向那里,增加产品的供应,从而优化社会资源配置。“这是市场经济的基本逻辑,企业创造了价值也就为社会做出了贡献,谈不谈情怀都是一样的。”“情怀”可以为优质产品锦上添花,但情怀营销者也要随时保持“皮之不存、毛将焉附”的警惕。韩晓宁表示,一旦产品的质量设计或管

只剩下情怀,企业距离失败就不远了

哥卖的不仅是产品,还是“价值观”

卖情怀,并不是互联网时代的新事物。“情怀是品牌内涵的一部分,也可以视为品牌个性、品牌特殊性的一部分。”“情怀营销”和其他诉诸品牌个性、品牌特殊性的营销方式其实是一回事。”韩晓宁强调。也有人试图给情怀营销一个定义:“情怀营销”是以传者个人理想主义价值观而不是受众体验为内容,以抒情符号为表现方式,以

传者价值观的认同者或其粉丝为对象,以标榜“理想”而不是“成功”“盈利”的营销方式。来回顾一下“情怀营销”扛旗者锤子科技的操作。首先,罗永浩自己就是一个“不走寻常路”之人。他当过语文老师,做过“公知”,敢做敢言,个性鲜明,素有名言——“彪悍的人生不需要解释”。锤子科技初创之时,罗永浩常亲自上阵

手撕网友,在微博上发言也是没遮没拦,喊着“让大部分用户去死,我们(的产品)是给精英人群做的”。他强调锤子手机的“工匠精神”,强调产品细节设计背后的理念和情怀。他曾发短信给朋友:“我们一定会接过乔老(乔布斯)的大旗,用伟大的产品改善人类的生活品质。”此时,所谓“情怀”的背后,正是企业

■ 聚焦

以一流大学标准 提供一流社会服务

——汶川地震十周年之际看四川大学危机应对的科学实践

本报记者 盛利

随着知识经济时代的到来,大学不仅要培养创新人才,推进科技发展,更应该从“象牙塔”转变为与企业、社会合作的平台,在社会发展中承担更多责任、引领社会进步。

近年来,围绕“走出一条中国西部高校建设世界一流大学和一流学科的新路子”的双一流大学建设目标,四川大学按照提供一流的人才培养、一流的科学研究和一流的社会服务的标尺,高度关注危机应对的全球热点、难点问题。在汶川地震十周年之际,记者走近四川大学,探寻10年来学校以建设世界一流大学为标尺,提供一流社会服务的科学实践。

抢险救灾: 凝聚智慧与时间赛跑

汶川地震以来,四川大学积极履行高校的社会责任和担当,响应国家和社会的召唤,着力发挥多学科优势,派出一支又一支专家团队奔赴灾区,持续投身抗震救灾、灾后重建、减灾防灾工作。历经10年的重建和生长,那片曾经山河破碎的土地已焕发出新的生命力。

时间回到2008年5月12日,那场山河变色、举国情牵的灾难发生后,作为我国高等教育领域最早系统地提出并实施支援灾区抗震救灾和灾后重建计划的大学,四川大学迅速制定出台了5项系列计划,同时出台了8大政策措施,鼓励师生积极参加灾后防疫和灾后重建——震后仅5天,就及时提出了全面、全力、全程参与和支援重灾区抗震救灾的要求和具体思路。

作为汶川地震后派出各类抗震救灾专业抢险队和志愿者队伍人数最多、行动最快的大学之一,四川大学也是为灾区提供全面支援的一支重要力量。汶川地震后,四川大学先后组织了1365支抗震救灾师生志愿者服务队,共计3万人次,开展各类抗震救灾、卫生防疫以及灾后重建等志愿服务工作;相继派出32支医疗救护队,共计2562人次的医务人员和医生奔赴重灾区;派出13支由爆破和建筑结构、卫生防疫等专家组成的专业突击队,共168人,分别赴安县、绵竹、都

江堰等灾区;学校4个附属医院共收治来自重灾区的危重伤病员2964人,是抗震救灾过程中收治伤病员最多的救治基地。

地震发生后,唐家山一带形成的堰塞湖群存在着极大安全隐患,被认为是不可忽视的“定时炸弹”。四川大学杨兴国教授及其团队成员在实地勘察后提出“消阻扩容、引流冲刷”技术措施,为唐家山堰塞湖实现安全快速泄流,解除次生灾害风险提供了科学指导和判断。为了更好地完成排险工作,拟定科学、负责的泄洪方案,杨兴国及其团队还冒着余震、山体滑坡等风险,徒步奔赴白沙河无人区伽担湾堰塞湖现场,为地震后堰塞湖的科学排险提供了严谨的技术保证。

地震发生后的半年内,四川大学工程技术与灾害排险团队还积极参与了唐家山、肖家桥、老虎嘴、都江堰至汶川“生命线”等21处堰塞湖和震区300余座水库的险情排查,通过现场勘查分析、紧急实验模拟等方法,有针对性地拟定应急抢险方案,为抗震救灾提供了有力的技术支持。同时,四川大学的科研团队在灾后重建中还承担了都江堰白沙河流域、绵竹市绵远河流域、什邡市石亭江流域、阿坝州黑水县、成都市大邑县等地近60座堰塞湖的安全评估与排险治理工作,约占四川省内灾区堰塞湖安全评估与排险治理工作的50%;参与了1000余座险水库的安全评估与灾害整治,约占四川省内灾区的25%。

科学重建: 发挥学科优势贡献力量

10年来,四川灾区灾后重建各项工作的巨大成效,也离不开地处灾区的四川大学在人才、科技、人文、医疗等方面的大力支持。在灾区科学重建过程中,四川大学一直勇担社会责任,以自身的学科、人才、科技和国际交流合作平台的优势,全面、全力、全程、深入地参加灾区重建工作,为灾区的美好家园建设作出了重要贡献。

地震灾后,学校先后与什邡市、绵竹市、彭州市

等签署了框架合作协议,全面推动灾区的科学重建。按照协议内容,四川大学组织了国内外一流大学的专家、学者成立专家服务团,设立规划发展组、政策法规信息组、策划及资源整合组和医疗防疫援助协调组,从恢复发展经济、企业技术改造、基础设施重建、教育振兴等方面为灾区灾后重建提供全方位智力支援。

今年5月,随着四川大学与阿坝藏族羌族自治州签署深化校地合作协议,位于当地雁门乡的萝卜寨再次受到关注。作为世界上最大、最古老的黄泥羌寨,被誉为“云朵上的街市、古羌王的遗都”的萝卜寨,在汶川地震中遭受重创。如今,在经过10年的重建发展后,萝卜寨的古老记忆已经重焕生机。

汶川地震发生后,四川大学建环学院建筑系李伟教授等在第一时间就带领团队及志愿者赶赴灾区,开展灾后规划重建救援活动。通过几个月的田间调查,李伟教授团队采用“外摆式打造”的规划设计方案,运用“内生性”营造方式,帮助萝卜寨一点一点地重建信心。在灾后重建过程中,建环学院团队因地制宜,根据萝卜寨的历史和现状,坚持注重实现旅游开发与文化保护、自然资源保护、生态环境保护紧密结合的原则,共恢复老寨174套房屋,建成了宜居、宜业、宜游的旅游特色景区。团队指导当地推行自建式房屋恢复重建方式,吸引当地外出务工人员回村建设。由于这种“自建式复建”中的大多建筑、装饰材料是以就地取材为主,大大节约了修建成本,减轻了经济负担,为居民增加了收入。

如今,萝卜寨风貌的恢复和基础设计的完善,使当地乡村旅游业得到较快发展;羌族特有的传统文化,如土夯建造文化、服饰文化、餐饮文化等得到了有效的保护和发扬,各种传统技艺在新建的公共工坊和村民自家的作坊中展现出来。萝卜寨的成功重建,先后获得了国家、省地多种荣誉,还被联合国教科文组织誉为最具哲学思想、最具有可持续发展性的美丽乡村。

此外,四川大学电气信息学院等在相关产业灾后恢复与重建领域,开展灾区资源类企业生产能力的恢复与重建、制造业生产能力恢复、电力系统灾后生产能力的恢复与重建;水电学院等在灾害预测及监控技术与集成领域开展地震灾害预测监测、山洪灾害预测监测

测等重建工作。同时,四川大学还积极发挥作为高水平大学的平台作用,联合世界一流大学和国际组织,为四川灾后重建提供学科支撑、科技支援和智力支持。目前,以四川大学为主体已形成灾后重建技术30多项,成立国际灾后重建支援与研究平台1个。

在希望中前行: 开启应对灾难的新篇章

任何特重大灾害和危机,人类都要去面对。更重要的是,我们需要超前去研究探索,让全人类具有灾难认识和科学预防灾难的知识和技术,具有避免和战胜灾难的信心和能力。

为有效运用参加抗震救灾和灾后重建的过程中积累的丰富经验和成果,向全球提供共性的体会、经验和成果,开展灾后重建系统研究,2010年四川大学与香港理工大学整合双方优势资源,成立了“四川大学—香港理工大学灾后重建与管理学院”。按照“积知为用,成于济众”的办学理念,学院围绕灾区重建、灾区和防灾减灾支撑平台,重大危机及灾后重建共性问题研究的高水平探索基地,灾害科学技术的全球性研究高地,高水平、宽领域、全球化的灾害危机处理、管理和服务的国际中心。

与灾难应对、灾后重建等领域科学研究同等重要的是,灾难发生后“人”的重生。

10年前,突如其来的地震夺去了无数孩子鲜活的生命,一大批原本幸福宁静的家庭瞬间支离破碎。灾后第一时间启动的再生育政策和工程,给灾区家庭带来了一线生机和希望。10年来,再生育宝宝的诞生使得这些家庭黑白空寂的世界重现斑斓色彩。

汶川地震发生后,四川大学华西第二医院积极响应,针对地震灾区有成员伤亡家庭进行调研,并于当年7月启动了“地震灾区有成员伤亡家庭再生育全程服

务”,向地震灾区有成员伤亡并有再生育意愿的家庭提供再生育技术服务。

针对灾区再生育妇女妊娠流产率高、高龄孕产妇较多、部分妇女可能不能自然怀孕等问题,四川大学华西第二医院牵头联合组成了“四川省汶川特大地震中有成员伤亡家庭再生育技术服务专家指导组”,成立了妇产科组、辅助生殖技术组、产前筛查和诊断组、生育力评估组、男科组、儿科组、中医组、心理咨询组等小组,全程参与到该工程中。

自2009年至今,专家组先后派出专家76批、297人次奔赴灾区,为北川、青川、什邡、绵竹、都江堰、崇州、剑阁、平武等灾区约18991人进行妇科检查、宫颈筛查、再生育评估、优生优育咨询、义诊,为5600余名灾区再生育对象提供优生优育咨询、产前诊断等医疗服务,帮助5525个家庭进入了再生育服务流程,创造了60%以上的35岁以上高龄妇女,怀孕率达到90%以上的医学奇迹。截至2015年底,再生育家庭已出生婴儿3542个。

张迅是四川大学华西第二医院优生学科教授,在再生育工程中主要负责优生指导和产前诊断。“他们最大的问题,就是心理的压力。”张迅说,现在他还深深地记得震后他和团队去都江堰为再生育对象做心理疏通时的场景——几乎是每一个人,见到他们的第一面,就把他们孩子的照片拿出来给你看,说孩子有多可爱、多听话、多努力、多优秀,这让团队成员受到非常大的震动。“在灾难面前,家庭失去的不仅仅是孩子,也是家庭的希望、家庭的未来。”张迅说。

10年里,张迅和他的团队先后走进并服务了800个灾区家庭,那些接受过悉心帮助、重新生育的家庭,都会把孩子的照片发给他和团队成员。来自北川县擂鼓镇的陈先生在地震中不幸失去了相守多年的妻子和年仅8岁的儿子,在专家的帮助下,如今他已再婚并有了两个女儿。

“每一个孩子的出生,给再生育家庭带来的不仅仅是新生命,更重要的是精神上的康复和痊愈。”四川大学华西第二医院院长刘瀚旻说。

灾难带给人们难以磨灭的心伤,也激励人们用勇气、关爱和行动抚平伤口,于灾难后重生,在希望中前行。

扫一扫
欢迎关注
科报金融
微信公众号

