

直播间里打卡听课、多种手段引诱购买 爸妈为啥容易迷恋保健品



青岛早报 市老年大学 联合主办

最近,市民林女士发现自己的母亲沉迷于直播间,各种各样的快递逐渐填满了家里的每个角落,羊奶粉、骆驼奶粉、益生菌以及多种养生冲剂,各式各样、花里胡哨的产品看得林女士有些头大。林女士跟着母亲看了几次直播,天花乱坠的产品介绍让她心存疑虑,她劝过母亲注意甄别产品信息,不要被营销带偏,但母亲总是“执迷不悟”,几经劝说仍“我行我素”,一件件新产品还是接连不断出现在家里,被“念叨”烦了,还会发脾气。林女士不禁有些发愁,这样下去真不知道该如何是好。



资料照片

退休后老妈爱逛保健品直播间

“自从母亲退休以后,感觉她格外注重养生,也就是从那时起,她开始在各种直播间串门,购买直播间推销的所谓‘保健’产品,一场听完了又进到下一场,根本停不下来。”今年30岁的林女士告诉记者,本来以为母亲退休以后有自己的生活,没有沉浸在难以适应退休生活的失落感中无所事事,是个好的开始,但没想到这件事情并不简单。

“一开始我以为母亲只是刷手机看视频,刷刷短剧,看她自娱自乐也挺好,就没在意。”直到家里空间逐渐被各种闻所未闻的产品占领,林女士才意识到事情的严重性。“前两年是在朋友圈看到代理卖骆驼奶粉,说是对肠胃好,还能降三高,就买了几罐,结果一罐都没喝完;去年又在直播间团了十多罐羊奶粉,主播三言两语包装一番,价格抬得比市场价还高,花了千儿八百地买回来堆在家里又喝不完,只好给亲友又送了一圈儿……”除此之外,母亲购买的大量益生菌固体饮料也没有商家说得那么好,实际使用功效其实很一般,各种养生冲剂也是单纯的“安慰剂”,喝了以后对人体健康而言无功无过,顶多算心理作用。

“健康焦虑”困扰老年人

林女士觉得这就是打着各种幌子哄老人下单,直播间里天花乱坠的说辞让老人们真假难辨。林女士分析,这些直播间就是抓住了老年人的心理症结,对症下药。“老人上了年纪,身体各方面的机能都会有所下降,再加上我母亲平时经常小毛病不断,上岁数了肯定更加担心自己身体出问题,所以会比较关注各种养生保健产品。”林女士分析,母亲沉醉于保健品的购买主要是源于对健康问题的担忧,这是老年人普遍存在的问题,出于这种焦虑,包括母亲在内的很多老年人很容易落入营销人员的话术中,为了健康心甘情愿为“智商税”买单。

“但这个问题也不能全怪老人,老人有自己的担心是很正常的,作为儿女,我也有责任,没有及时关注到母亲的内心,如果平时能多和她沟通一下就好了。”林女士也注意到,这些保健品营销人员很擅长使用一些诚恳又热络的口吻和老人进行交流,无形之中拉近了和老人之间的距离,让老人们从心底里相信他们。“一口一个‘阿姨’‘叔叔’,叫得特别亲切,

感觉情绪价值给得特别到位,我母亲就特别吃这套。”林女士说。

老人在同一个“坑”里跌跤

今年暑假,在外地上大学的薛同学回家以后,就被爷爷奶奶叫去帮忙跑腿。薛同学来到爷爷奶奶所说的提货点,发现他们所谓的团购来的产品,质量都有些堪忧。

“花露水、洗衣液之类的都是没听说过的牌子,奶粉也是‘山寨’的,全网查无此‘粉’,都是三无产品。”薛同学赶紧回家询问爷爷奶奶,才知道所谓的团购,是不知道从哪儿冒出来的“专家”“老师”在社群进行直播推销的,通过“老带新”、线上定金线下现金尾款等方式钻法律“空子”。除此之外,他们还会定期打电话叫老人去参加讲座,赠送一些鸡蛋、白菜或者是“三无”体验装,小区里不少老人都在他们那里听课、买东西。

薛同学告诉记者,她的爷爷奶奶买回来的五花八门的产品价格并不便宜,动辄几百上千元,“鹿角灵芝”、添加了各种成分的保健胶囊,以及所谓的抗衰老、包治癌症糖尿病等疑难杂症的小分子肽“神药”……爷爷奶奶如数家珍的介绍令薛同学头疼不已,“专家”的话术显然已经让老人深信不疑,薛同学试图给爷爷奶奶“打假”,反而被老人说成是“不懂装懂”。

“爷爷奶奶今年七十多岁了,身体也都挺好的,就是喜欢乱买东西。”让薛同学担心的是,老人获取信息的途径并不多,很容易上当受骗。她在网上查阅了许多案例,由于乱买“保健”药品导致身体损伤的例子并不在少数。

“几年前,大概是2013年那阵子吧,爷爷奶奶就被拉去听过一种理疗仪的讲座,还掏钱买回来一合理疗仪,结果也没什么功效,最后还是放在家里‘吃灰’,当时爷爷奶奶还说这些保健产品用处不大,白花钱了,再也不买了,没想到过了几年,还是在同一个‘坑’里跌跤。”薛同学试图说服她的爷爷奶奶,比如“三无”产品没有经过国家审批并不合规,老年人身体吸收能力弱没必要过度滋补。“我告诉爷爷奶奶,有人因为服用‘三无’保健药品严重损害身体,造成肝功能损伤、肾功能损伤,但是老人还是将信将疑,觉得我们在编瞎话。”薛同学无奈地说。

策略

转移目标 帮老人培养新爱好

劝说不成,薛同学决定从另一个角度入手,换个方向展开“攻势”。“据我观察,其实爷爷奶奶买回来的东西不一定都会用上,他们主要是享受社区老人们结伴去听讲座的过程,讲师提供情绪价值,他们都很受用,其实还是因为缺少陪伴,精神上比较孤独,缺乏安全感。”而讲师们的“甜言蜜语”则精准把控老人们的心理需求。但是自己开学后还要返回学校学习,父母又忙于工作,怎样才能满足老人的精神需要呢?薛同学思来想去,觉得还是需要转移老人的注意力。

“我给爷爷奶奶介绍了社区艺术队和老年大学的课程,带他们去体验了一下课程氛围,还是先培养他们的兴趣吧,业余生活充实了,就不会有更多心思去听所谓的讲座了。”薛同学带奶奶体验了舞蹈课,带爷爷体验了书画课,还带两人去参加了广场舞锻炼,帮助老人建立起新的社交网络。两位老人把关注点放在了新兴趣和新朋友身上,逐渐减少去听“三无”讲座的次数,薛同学看在眼里,总算是松了一口气。

“老人辛苦了大半辈子,要守好他们的‘钱袋子’,也要关注老人的健康状况。没有必要把我们的想法强加给老年人,要理解老人对于健康问题、情感问题的需求,也要尊重他们的消费习惯和生活习惯,日常尽量多陪伴老人,多和老人沟通,加强理解与信任。”薛同学对记者说。

引导为主 沟通与耐心共筑防线

林女士告诉记者,她也没有坚持一定要立刻说服母亲的想法,她深知母亲的脾气,强硬的态度并不能让母亲乖乖听从自己的建议,效果可能会适得其反。林女士坚持尽可能多地倾听母亲的想法,随时和母亲沟通,及时交换意见。“人上了年纪,有时候比较认死理,也有时候只是一时气性上来了,一会儿也就好了,所以意见相左就针锋相对真的没有必要,和老人的沟通还是要以耐心为主,逐渐引导他们接受你的想法。”为了既能照顾母亲的情绪,又能保证母亲的健康,林女士做了许多功课,给母亲挑选合规的产品。

“母亲之前买的羊奶粉是商家利用老人不懂行情,被哄骗购买的高价产品,我后来研究了一下,发现她之前购买的高价羊奶粉实际上是便宜奶粉贴牌。”为了防止类似情况重演,林女士尽量提前帮母亲购置好所需的产品。“各种冲剂,比如黄金玉米须茶、灵芝孢子粉之类的,我跟老妈商量先不买,我主要给老人买了点补钙产品,预防骨质疏松,但也要注意保健适度,哪怕是普普通通的补钙,过度了也容易造成老人肾结石。”为了让老人的每一分积蓄都不再因为乱买保健品而打水漂,作为子女,林女士觉得要尽可能多为老人着想,关注老人的心理健康、身体健康状况和消费习惯,针对老人的需求提供针对性的保健措施。



扫码加入
早报银龄俱乐部
吴涵

观海新闻·青岛早报记者 吴涵