



如果懒得在家做饭,许多人会下馆子去搓一顿;要是有些宅男宅女,连家门也懒得出,叫外卖便成了最好的选择。这个时候,打一个电话,你就能见到他们。



餐盒外送之前要仔细清点



为顾客送餐,“按时”很重要



盒饭已包装妥当,年轻的送餐员准备出门送餐

外卖送餐员 不顾酷暑严寒把方便送上门

本报记者 张龙
特约通讯员 杨建正 摄
曹刚 文

全心全意服务“懒人”

近些年,也不知是懒人越来越多,催热了餐饮外卖业,还是外卖服务越来越普及,养懒了现代人。总之,外卖生意日益红火,是不争的事实。众商家秉持的理念简单明了——全心全意为“懒人”服务。

半个月前,徐汇区东安路上多了一家连锁馄饨店。新店刚开张,就确定了“内外兼修”的经营策略。每天上午10时起,堂吃和外送业务同时开始,一直持续到晚上9时,顾客可随时打电话叫外卖。

送餐涵盖方圆3公里。“一般情况下,只要骑电瓶车15分钟能到的,都送。”来自安徽滁州的丁凤是公司老员工,从其他店调来支援新店。她来沪近十年,已服务过公司多家门店。“我们主打馄饨、点心和小菜,总营业额中,有三到五成是‘送出去’的。”

恶劣天气最忙碌

丁凤介绍,店里生意忙碌时,一次最多可以送12盒外卖,均分装入4个纸袋,电瓶车踏板上能挤进两袋,两个车把手上再各挂一袋。

“干我们这行,讲究安全第一。”丁凤解释说,送餐人员和车内餐盒的安全,都要确保。整天穿梭在车水马龙中,满载餐食的电瓶车既要保证一定速度,保证及时送达,又不能贪快,以免发生事故。

有一些意外最麻烦。有时候送到目的地附近,才发现地址有差错,或者电瓶车在半路突然爆胎,导致送餐延误。“客户退单不说,我们还要不停认错,并且忍受对方埋怨。”

今年的高温红色预警连连响起,外卖业务量也持续飙升。“刮风下雨,暴冷暴热,许多人躲在家里不想出来,我们生意最好。忙不过来是好事,没啥好叫苦的。”丁凤笑着说。

还要学当“全能战士”

丁凤所在的门店,共有9名员工,没有一个专职负责送外卖。除了手艺精湛的点心师傅,其他人都不局限于某个工作岗位,而是轮流排班,必须学会多种基本技能。

昨天在收银台点单,要懂电脑操作,熟悉餐点价格,脑袋瓜还得机灵;今天可能到后厨下馄饨,需要手脚麻利,掌握好火候,以免煮得半生不熟,或搞错点餐品种,吓跑了顾客;后天说不定又去厅堂当服务员,时刻不忘笑脸相迎、以礼待人。外卖生意火爆时,每个员工还要时刻准备——顶着毒太阳、西北风或大暴雨,骑车出门。

别看只是送外卖的,其实都是“里里外外一把手”的“全能战士”。此外,最好再懂一点新科技。店门上,印着公司官方微博和微信的二维码;按计划,手机订餐APP也将在年底开通。



送餐最怕的是顾客留下的地址不详



餐盒装箱要妥帖,以防一路颠簸弄撒了



送餐员身背的箱子约有五六公斤重