

“扫一扫”求打赏 “评一评”讨表扬 是服务妙招？ 还是消费“绑架”？



传达民情
汇聚民意

邻声 话题

“如果您觉得我的服务不错,能否扫一扫二维码?”近日,上海部分知名连锁餐厅兴起“打赏”制度,消费者扫一扫服务员的二维码,就能打赏出3至5元。还有的餐厅则把某网站上的点评和员工年终考核相关联,出现了服务员“求求你表扬我”的一幕。但这样“强求”来的打赏和表扬,能否最终提高服务水平?还是适得其反,让消费者感觉被迫呢?

“求打赏”“求点评”悄然兴起

“如果您对我们的服务认可,请用手机扫一扫打赏我们的服务员……”在大华三路上的很久以前连锁烧烤店内,店内广播时不时会向食客们介绍“打赏”制度。一名服务员告诉记者,在公司的众赏平台上,员工们都可以看到“打赏”排名,“业绩好的员工一天最高被打赏了60多次。”

“求打赏”,在南京大排档

龙之梦店,这三个字直白地出现在门口广告牌,和每一桌的桌牌上,还配有一段解释:“如您对服务感到满意,使用微信‘扫一扫’服务人员佩戴的二维码,向为您服务的人员打赏3元。”不过一名领班告诉记者,如果不主动向消费者提及,很少会有人打赏,“一天下来10个也没有”。

除了“扫一扫”,消费者们还会被要求“评一评”。“有一次去某饭店吃饭,结束用餐时服务员要求我在某网站上评价她的服务,而且还不能少于50字。”陈先生觉得哭笑不得,吃个饭还给布置作业?在一家重庆火锅店,仇小姐也被迫打开手机,留下了对服务员“倪阿姨”的评论,“她说评论多少和她的年终考核挂钩”。

担忧被“面子情结”所“绑架”

面对部分餐厅兴起的“求点评”“求打赏”,有市民认为可以提升服务质量,但也有不少反对声音。更有市民提出,“面子情结”会让这些要求成为消

费者的负担。

“餐饮费中已经包含了服务费,为什么我还要额外支付?”市民冯先生前两天刚刚光顾了一家“打赏制”餐厅,但他却没有“扫一扫”。“点菜、倒水、换骨盆,这些服务都是应该提供的,为什么要额外打赏呢?”市民陈先生也觉得,对于一些“中规中矩”的服务,还是会断然拒绝别人的打赏要求。他还指出,有些“打赏”牌是挂在服务员的胸口位置,拿着手机对着异性胸口扫码很尴尬,“尤其是扫了半天还扫不出”。

而白领马小姐则认为,如果服务员提示她“说点好话”、“付点小钱”,很难当面拒绝。“如果他当面提出来,就不好意思拒绝了,但心里总归不太舒服。”还有市民认为,这是一种绑架式的消费。“中国人往往有‘面子情结’,不打赏显得自己很小气,如果有宾客在场更是尴尬,只能选择‘扫一扫’。”

业界:提高服务质量不能光靠“强求”

“现在餐饮行业的服务质量普遍不高,‘打赏制’、做点评既是商家的营销手段,加强和消费者的互动,也是提高服务水平的一种方式。”上海餐饮行业协会副秘书长金培华认为,由于流动性太大,餐饮行业的服务技能逐年下降,服务员“退化”为传菜员,用这类方式激励服务,是一种无奈之举。

“介绍菜式、换毛巾、倒茶水、换骨盆,都是包括在餐费里的服务,但现在有的服务员连菜式都介绍不清楚。”上海烹饪协会秘书长陈娟娟则认为,这样“搭僵”的服务水准,应该是“警示”餐厅提前做好培训,严格要求,而不是让消费者打赏,或者“强迫”说好话,来倒推其服务水准的提升。“如果基础打好了,再搞一点特色服务,比方说代客叫车,再提小费不迟。”

本报记者 张钰芸 袁颖琼

欢迎读者扫描右上角二维码下载新民邻声 APP,进入话题板块对本文进行评论互动,部分优秀点评将刊登于明日本版。

邻声 即答

家长扮演什么角色

贾涉:艺圈艺术教育平台创始人,资深小提琴教师、音乐教育专家。

@邻声用户问:孩子学音乐的过程中,家长应该充当怎么样的角色呢?

@贾涉答:家长起到三个作用——陪伴、辅助、监督。乐器的学习本质是一种技能训练,离不开付出与汗水,家长要尽量帮助孩子减轻劳累并提升他的效率。

陪伴是指无论是外出上课还是在家练琴,家长最好都陪伴左右,哪怕不懂,也别不闻不问。孩子在练琴的时候家长坐在边上陪着一起练,他就不会觉得寂寞枯燥。辅助是指和孩子一起记忆,孩子不一定能把老师说的全记住,很多知识点可能回去就忘了。家长可帮助记忆,和孩子一同分享交流。最后一点大部分家长都能做到,就是监督。

如果您有孩子学音乐方面的问题,可进入新民邻声 APP 话题板块中的“即答”栏目,向贾涉老师提问。同时您也可浏览更多其他的问答主题并提问。

社区全媒体 盛燕丹

邻声 活动推荐

“音乐午茶”精彩演出

“音乐午茶”是上海音乐厅的公益品牌项目,倡导爱音乐、爱音乐家、爱爱乐者的“三爱”精神,每个工作日的12:00-13:00,在上海音乐厅南厅风雨无阻地进行。音乐会票价均为10元/场,需提前在网上购票选座。

下周即将举办的“上海老歌系列周”中,8月23日“摩登世界”与8月25日“新歌旖旎”两场演出由上海师范大学音乐学院教师蔡小艳、余世晨、孙萍、杨婧献演,带来《夜上海》《给我一个吻》《蔷薇处处开》《苏州河边》《玫瑰玫瑰,我爱你》等脍炙人口的经典歌曲,勾起老一辈花样年华时的记忆。

“爵士系列周”中,8月30日“爵士人声专场”由包括一位极富经验的国外乐手在内的5位演出者带来《Quite Night》《Skylark》《夜来香 爵士改编版》等个性鲜明的即兴爵士乐曲,为观众带来人声与演奏的双重享受。8月31日“吉他 & 尤克里里爵士专场”,音乐厅则邀请了两位来自宝岛的艺术家陈建廷与叶贺璞,演奏别样风味的《Moon River》《Amazing Grace》《茉莉花》等10首歌曲,希望能为观众带来令人惊喜的视听感受。

社区全媒体 刘丹枫

邻声 街拍

“马路杀手”助动车

本市现有500余万辆助动车,尽管仅占非机动车的少部分,却成了交通事故的“肇事大户”。按照规定,电动自行车最高设计时速不得超过20公里,应在非机动车道内行驶。然而交警部门对死亡事故中电动自行车的统计发现,超标车辆占80%以上,一些电动车、助动车的最高时速达到40公里。

超载超速、路中乱穿、无视红灯、逆向行驶的助动车是酿成事故的主因,市民建议相关部门应针对这些乱象进行常态化管理。晨耕 摄影报道

街拍
永业集团协办

投稿:xmsyb@xmwb.com.cn



邻声 社区新发现

最近,生活工作在杨浦区四平街道的教授、专家们都有点小忙碌。原来,街道党工委看上了他们的“大脑”,希望借助他们的经验智慧与专业知识,提升社区居民的生活品质。

走进鞍山四村第三居民区,一阵花香扑鼻而来,小区的绿化带郁郁葱葱,家家的窗台上都摆放着娇艳的花朵。这个小区始建于上世纪50年代,居民居住面积狭小,小区绿化杂乱,曾被看作是申城“下只角”的典型。2011年,为响应“绿色账户”垃圾分类处置活动,居委会邀请“环保达人”谢

厨余垃圾变肥料 法律难题迎刃解

教授专家志愿者热心相助

睿慈教授持续为小区居民传授“用厨余垃圾制作肥料”的方法,还自发成立了“芳龄花友会”。

“这里原来都是光秃秃的!”花友们指着一片郁郁葱葱的青青草地告诉记者,在谢睿慈教授的指导下,小区的绿化已经美化了不少,花友会也从原本的十几人发展到了三十余人,年龄最大的花友已年逾古稀。“芳龄花友会”将种好的花移植到花盆里送给邻居们,让大家放在窗台上美化环

境。当居民们一回到家就看到小区内花团锦簇、景色宜人,就会有越来越多的人愿意将家中的垃圾进行分类,以便花友们将厨余“变废为宝”。

随着居民们对法律知识的需求日益增多,2013年初,四平路街道成功“引专家”“借外脑”——由杨浦区司法局发起成立的法律专家志愿团试点开展“法律进社区”服务;同济大学法学院还在社区内常设“法律信箱”,为社区居

民提供免费法律咨询服务。据统计,专家志愿团至今共参与调处了255起疑难、复杂矛盾纠纷,法律志愿者人数达92人。在同济大学法学院研究生杨雨媛看来,参与社区普法不仅使她了解到居民关心的法律问题,运用自己的法律知识为居民们提供专业的法律帮助,也是自己学习与实践的良好机会。

社区全媒体 夏扬
通讯员 李锡雄