

谈判锲而不舍 服务做足功课

临港“店小二”终获星巴克“芳心”

优化营商环境

招商我最强

上海，是国内咖啡文化最发达的城市，星巴克、COSTA 都不约而同地选择这里作为进入中国的首站，在陆家嘴就分布着上百家各种类型的咖啡店。而临港地区的“陆家嘴”——滴水湖畔，也在去年6月末，迎来了星巴克。

对于临港人来说，星巴克临港金融大厦店的开业可是个大新闻，人们的关注点已经超越了喝咖啡这件事情本身，而是落在了星巴克在临港地区的布局上。毕竟曾有人说过，评价一座城市的区域发展和商业活力，品牌选址是一个重要参考，星巴克当属其中翘楚。

伴随着临港新片区热度升温，很多人专程驱车从市区赶来，每逢节假日，滴水湖周边人流量爆棚，游玩之余若想寻觅一处地方休息，星巴克往往是他们的首选之地。然而很多人并不知道，星巴克落子临港的背后，经历了漫长而又曲折的过程。

抛出“橄榄枝”

早在2017年，上海临港新城投资建设有限公司的招商团队就曾向星巴克抛出过“橄榄枝”，然而当时临港主城区人气不足，星巴克果断拒绝了入驻的邀请。招商经理俞允睿回忆道，“我们带着十足的信心介绍了滴水湖周边的规划，并向对方承诺，这里一定会成为临港的‘陆家嘴’。然而，对接团队的负责人当时就‘泼了一盆凉水’，他犀利地回应，‘地方确实不错，等以后真正发展了你们再来找我吧。’”

话虽“无情”，但背后却流露着“无比现实”的商业逻辑。业内人士都知道，每一间星巴克的背后，都有一个“选址大师”，他们会综合考虑几十项的统计数据，来预判是否有足够的人流支撑店铺运营。俞允睿和团队成员当然也知道这一点，



■ 星巴克临港金融大厦店人气爆棚

本报记者 杨欢 摄

他们曾做过简单的分析，站在黄金商铺的位置（现大隐书局临港店选址）等候了二十分钟，往来经过的只有9个人，其中还包括周边的建筑工人。

显然，这个结果与星巴克的布局条件（周边1公里内办公人数达到5000人，且消费能力符合要求）相差甚远。碰了一鼻子灰，难道就此知难而退吗？临港“金牌店小二”的回答当然是否定的。

俘获店家心

“我们的字典里从来没有放弃！”冯福天是当时招商团队的主要负责人，现任宜浩置业公司总经理。面对大品牌的“傲娇”，他和同事们并没有灰心丧气，而是做了全面的复盘，分析此次邀请失败的原因。

“星巴克过来，不可能是沙漠中的‘城堡’，需要周边形成完整的生态圈，因此聚人气就成了关键。”痛定思痛后，冯福天和俞允睿开始着手解决人流量的问题。

“一口吞个胖子行不通，那就从基本的商铺做起。”在他们的不懈努力下，滴水湖畔持续传来商家入驻的利好消息。自贸优选超市和DLake酒吧前后脚建起来，大隐书局的人驻更是助推剂，这个时候邀请星巴克加入，自然是水到渠成。

“作为连锁咖啡店，星巴克的定位是具有有一定消费能力的中青年人群，他们是城市活力和发展的重要源泉。因此挑选较高目标人流预期的区域，也是挑选了更有发展前景的区域。”正是摸准了这个规律，招商团队做足功课，再次登门拜访，终于俘获星巴克的“芳心”。

“其间，临港新片区管理委员会给了很大支持，相关部门领导更是亲自陪同，会见星巴克华东区域的负责人。”冯福天告诉记者，星巴克最终选择加入，既是被团队“三顾茅庐”的诚意打动，也是看好临港新片区未来的发展前景。

服务获点赞

星巴克“点头首肯”只是第一步，配合好开业前的各项准备工作才是“重头戏”。还没来得及缓口气，冯福天和俞允睿又碰到新难题，谈判几乎步步为艰，第一关就卡在了选址上。

“所有的商业谈判中，星巴克是最难的等级。作为商圈里的标志性企业，对方要求选址要在黄金区域。然而此时大隐书局已入驻，如何再寻一处位置更佳的面，我们动了不少脑筋。”冯福天告诉记者，为了解决这个问题，公司忍痛割爱，把旗下经营的自贸优选超市入口处的门面“让”给了星巴克。“甘愿做出让步，也是站在服务大局的角度，现在来看，星巴克的经营效益这么好，极大地满足了周边企业人员的咖啡需求，这个小我舍得值！”

星巴克的选址要求很高，对工程条件的把关同样苛刻。正式入驻

门店前，俞允睿就收到对方发来的工程条件清单，整整56条，甚至细化到水管里的水压要保持在2.0帕。“如果水压的标准不符，就难以保证咖啡做出来的风味。”面对星巴克提出的要求，俞允睿和团队成员全力配合，按照标准一一做了整改。“只有栽好梧桐树，才能引得凤凰来。星巴克第四家门店能在1个月内成功开业，离不开前期打基础的过程，我们周到的服务和专业的态度也让对方竖起了大拇指。”

以爱留住人

从招商到落地，无微不至的服务体现在方方面面，俞允睿举了数例。“刚开始星巴克轮岗的八名员工没有地方吃饭，我们公司专门联系‘一日三餐’全日食堂解决了就餐难的问题。”“星巴克的收益呈螺旋式增长，节假日是高峰，工作日比较清冷，为此我们联系了周边几家银行和企业，帮他们牵线搭桥形成固定的合作，这样就保障了平时的营业额也能够达到预期标准。”“特殊的时间节点，我们还会策划活动，使星巴克与周边的几家商铺形成合作，以起到联动效应。”……

冯福天告诉记者，开业第一天的答卷并不令人满意，临港金融大厦门店只卖出100杯咖啡，当时星巴克的负责人根本不看好，已经做了亏损的准备，估算上海区域门店收益后十名时，还把该店列在了榜上。但随着临港新片区的设立，惊喜每天都在上演，收益远远超出了他们的预期。

如今看着星巴克门店里一派繁忙的景象，冯福天感到很满足。“我们认准了星巴克的品牌效应，招商再难也要硬着头皮上。如今，所有的承诺都做到了。”说出这句话时，冯福天眼光坚定、底气十足，在他看来，星巴克的成功无疑是临港优化营商环境的又一佐证。“企业选择临港新片区，就是选择了未来！”

本报驻临港记者 杨欢

政务服务“一网通办”升级

“随申办”App多了应用小程序

本报讯（记者 叶薇）今后，市民、企业用“随申办”办事将更加方便。上海市政府与腾讯、阿里、万达信息三方昨天共同启动发布“随申办”超级应用。市民只要在微信和支付宝平台，直接搜索“随申办”小程序，就能快速找到服务入口，经过实名认证后，就可以便捷享受上海“一网通办”提供的移动端服务。

“随申办”是上海“一网通办”移动端政务服务品牌。今年在原“随申办”App的基础上，积极拓展“随申办”微信小程序和支付宝小程序，三端发力，升级为“随申办”超级移动应用。“随申办”小程序提供“随申办”和“我的”两个频道。“随申办”频道以服务汇聚为主，提供个人办事、法人办事、主题服务、便民服务、利企服务等办事服务以及一件事一次办、长三角无感漫游、在线开具证明等专栏服务。在

办事项方面，聚焦公安、人社、民政、卫生、医保、司法等重点领域，汇聚了700余项政务服务事项，推出司法公证、户籍办理等特色政务服务的移动端在线办理。在证照亮证方面，与App同步提供身份证、户口簿、驾驶证等百余种高频证照电子“亮证”，进一步拓展了用户的“亮证”方式，同时实现了“一端添加、多端亮证”的服务体验，打造了多端同步的“亮证”服务。“我的”频道汇集三金记录、健康档案、学历学位、信用报告、“我的照片”等个人名下档案信息，打造移动端“一人一档”数据服务。

同时，“随申办”App再添新功能，以“随申办”、“我”、“社区服务”等三大频道为主要服务板块，汇聚800余项政务服务事项。“社区服务”频道作为App独有的服务板块，根据当前定位自动为用

户推荐就近社区服务，用户也可选择感兴趣的社区加入并享受相关服务内容。

昨天，上海市大数据中心与浦发银行、上海银行、建设银行上海分行签署了全面战略合作协议，围绕“一网通办”改革开展多项试点，下一阶段将全面推广“电子证照”在银行的社会化应用，深化政务服务与银行服务双向融合。

比如，在上海银行各大网点，市民无需携带身份证，带上手机便能完成全套金融服务。建设银行在上海300多家网点、1000多台智慧柜员机开通了“一网通办”相关政务服务事项的办理功能。作为“一网通办”统一公共支付平台首家清算银行的浦发银行则开放官网、App和全市所有营业网点渠道，多形式精准推广“一网通办”。



实战练兵

昨天，市公安局交警总队机动支队组织民警在世博前滩开展摩托车驾驶技能训练。训练共包含“快”桩驾驶、环形窄道驾驶、一字穿桩驾驶、定点停车、“慢”桩驾驶、梅花桩驾驶、单手驾驶七个科目。此次训练是“实战大练兵”的内容之一，上海公安交警部门力争通过开展覆盖全员的岗位大练兵，努力打造“综合素质一流、国际形象一流”的队伍。

本报记者 张龙 摄影报道