

桂满陇悄悄“赶制”纸质菜单,读者、网友希望其他类似餐厅也能有改进——

来的都是客 为啥要设槛

962555



桂满陇正大广场店“赶制”出的特色小吃菜单

本版摄影 记者 徐驰



小忙跑现场



一家泰式餐厅门口,消费者在看菜单

昨天,本报刊发《店方坚称只能扫码点餐 老两口无奈饿肚子离开》的报道,讲述80多岁的夏老伯夫妇在桂满陇餐厅正大广场店遭遇“扫码点餐”的“强制规定”,最终只能“饥肠辘辘”离开。

这一事件随即引发读者、网友热议,在“新民帮帮忙”今日头条号,报道关注度达392万,评论有3287条之多,一度升至今日头条全国热榜第四。不少市民表示,餐厅这么做损害了消费者多项权益;许多网友直言,自己有“同款经历”。那么,针对这一问题,桂满陇是否有所改变?其他餐厅又是否存在“强制扫码”?昨天,记者前往市中心多个大型购物商场实地采访。

手上多了纸质菜单

昨天傍晚5时许,记者再次来到正大广场6楼的桂满陇餐厅。门口几块展示板上,“扫码下单”字样十分醒目。临近饭点,几名服务员正殷勤地帮忙取号、介绍菜品、回答排队情况等。不过,与之前不同,他们手上多了一份纸质菜单。

记者接过菜单发现,上面只印了一部分“推荐菜”,种类、数量和标价明显不全。“没有完整的菜单吗?”面对询问,一名服务员表示,完整版菜单还没印出来。“您可以看看,这些都是我们的招牌和特色菜,如果要查看详细菜单,也可以扫这里的二维码……”噢,还是得扫二维码。显然,店家已开始作出改变,“赶制”了简版纸质菜单,但还没来得及出“完整版”。记者电话咨询其他门店,得到的回复都是“有纸质菜单”。

带着一家三口等位的张先生表示,纸质菜单可以拿在手里看,更加清晰、直观,餐厅的菜色、菜品“一目了然”。“等位的时候,看看菜单不会那么无聊,还可以和家人一起先商量一下。”记者在旁边也看到,一些食客直接在纸质菜单上画圈、打钩,提前点单。

每张桌子都放菜单

记者在正大广场兜了一圈,发现不少餐厅不仅主动提供纸质菜单,还把它当成主动营销的手段。比如,在一家辣椒炒肉店门口,两名服务员拿着一沓纸质菜单,嘴里不停吆喝。一见有人停下脚步,立刻上前发菜单;路过一家泰国料理店门口,消费者除了被泰式风格装修吸引,也会翻一翻店

门口放的菜单,问一问服务员菜品的价格和规格。

在陆家嘴中心L+MALL,商场高层餐饮区餐厅林立,服务员都在店里不停忙碌,准备迎接晚市高峰。记者接连在两家餐厅门口看到了纸质菜单,两家店都专门辟出展架,亮出制作精美的菜单,供来往消费者随时翻阅、查看。商家表示,在店消费线上或现金支付都可以;走进阑心餐厅,记者发现,每张桌子上都放着一本厚厚的菜单,店家热情地招呼记者,随便坐、随意点,有任何口味上的要求,可以找服务员咨询。

部分商家扫码优先

不过也有市民反映,现在部分商家是“扫码点单”优先,不主动提供纸质菜单。记者“按图索骥”,来到荣新馆华润时代广场店。一名服务员上来接待,记者提出要看看菜单,她告诉记者,可以“扫码”进小程序或公众号查看。记者再次提出要求,她也未能拿出纸质菜单,只是拿来一台iPad,向记者展示部分菜品。

6时30分许,人民广场来福士商场内人头攒动。自助餐厅“一绪日和牛寿喜烧”门口,已排起一条长龙。店门口虽有价目表,但字体较小,也没有详图可以参考。店员明确表示,要看详细菜单,只能扫二维码;同样的一幕也发生在“太二酸菜鱼”。一名服务员在门口殷勤招呼:“想吃啥,可以先‘扫码看菜单’。”问她有无纸质菜单,她扭扭捏捏地从展板背后拿出了一张粗糙的复印纸,递给记者。

网友观点

数字化不能失去人情味

对商家优先推荐“扫码点单”这种做法,部分消费者表示“不能认同”。“商家有纸质菜单,就应主动出示,而不是上来就让我们扫码。”胡先生说,扫码十有八九都要“关注公众号”和“授权同意”提供各种个人信息,令人不快。

王女士告诉记者,自己和家人在生日宴会时,也曾遇到过类似情况。最终,商家百般

无奈之下,才拿来纸质菜单,让她和家人点了菜,场面一度很扫兴。她希望,商家能更多地站在消费者的角度来考虑问题。

网友“奋发蜻蜓aU”认为,商家强制扫码或优先推荐扫码,“剥夺”了消费者的选择权,把一件方便顾客的好事做歪了。“只是吃顿饭而已,商家为何设置这么多程序,非得了解

客户个人信息?”网友“Ericmouse”表示,这是“过度信息化数字化,失去了人情味。”;网友“上进可乐18”说:“想说下店员和领班的服务态度,如果真心为消费者服务,是否能用自己的手机为消费者点单呢?”;网友“看山水的人”更是直言,“对于没有人性化的商业与服务该抵制或处罚,才能保护消费者权益。”

专家意见

商业服务应该更有温度

“对于长者和长辈,这家店在商业策略的选择上,显得比较幼稚。”复旦大学历史系旅游学教授顾晓鸣表示,从先前的报道来看,老年群体属于“信息相对贫穷”的弱势群体,所以,更应当照顾他们,而不是通过数字化的手段,来变相设置门槛,让他们无所适从。

“菜单拿在手里,可以自由地前后翻页、在上面涂涂写写、加以比较。这样来看,目前的电子菜单,还不能完美地解决这些问题。”顾晓鸣说,商家优先考虑利用数字化手段节省人工成本,这样的经营和服务理

念,显然不够周到。另一方面,顾晓鸣认为,在如今人工智能等各种新技术手段越来越普及的情况下,餐饮行业更加需要体现服务的温度。“电子菜单有很明显的局限性。去饭店吃饭,顾客点菜的过程也是一种享受,也能体现礼仪,就是我们常说的‘仪式感’。如果把这一步‘拿掉了’,就会少掉很多乐趣。”

顾晓鸣认为,作为商家,应在提供“扫码点餐”的同时,保留纸质菜单,让消费者自己选择如何

点菜。“我觉得,一家餐厅倘若既有印刷精美的纸质版菜单,又有方便点菜的电子版点菜渠道,还能用心服务,满足更多消费者的各种需要,何愁生意做不好?”

本报记者 徐驰



本版编辑/吴迎欢 视觉设计/黄娟

“2023第18届上海饮品冷饮嘉年华夏季营销”暨年会

2023年值得品尝的饮品新品 (排名不分先后)

百事无糖生可乐, 500亿活菌型乳酸菌乳饮品低糖, 怡宝 至本清润 系列饮料, 统一阿萨姆 水果奶茶, 优活 维生素C益生菌发酵乳, Perrier 荔枝口味气泡水, 解 有解纯电解质水, 味全每日 荔枝汁, 延中 桃桃乌龙茶, 2023年高端饮品 (排名不分先后), Hoegaarden 啤酒, -196i 预调酒, TSINGTAO 原浆桶啤, VIAGGIO 进口咖啡豆系列, 2023年供应链合作伙伴 (排名不分先后), 宁波银行 上海分行, MPS media 台印网络, PROPAK CHINA, FOODPACK CHINA, 新潮传媒

2023年值得品尝的冷饮新品 (排名不分先后)

可爱母桃气 白桃玫瑰口味冰淇淋, 光明 火炬冰淇淋, 巧趣料软芯草莓冰淇淋, 八喜 风华四季冰淇淋, 东北大板 椰香巧巧冰淇淋, 绮炫 炫玲珑冰淇淋, 轻牛乳冰淇淋, 2023年精品饮品/冷饮 (排名不分先后), 东方树叶 无糖茶, 能量型维生素饮料, 今麦郎 凉白开, 白加黑 能量饮品, 佳果源 100% NFC椰子水, 旭日森林 无糖乌龙茶, 可漾 红豆薏米水, 李大师 冰淇淋, 水管家 饮用水

“2023饮品冷饮嘉年华夏季营销”于2023年6月17日(星期六)清凉空降魔都 时尚地标——上海五角场万达广场中央商业街, 近40个TOP大牌饮品冷饮 邀您来品尝和打卡! (遇台风大雨顺延)

主办单位: CBIC中国(上海)饮品冷饮嘉年华组委会 垂询电话: 021-62876068 021-62531311 广告

行业论坛 品牌快闪

清凉福利 消费咨询