

文/本报记者 姚丽萍
图/本报记者 周馨

直播结束。

白手帕甩甩,变出一枝红玫瑰,魔术师手持玫瑰,脱帽致敬。

谢谁?直播间里慷慨义拍的粉丝们。

27岁的冯思维,外滩慈善超市店小二,结束一场直播义卖,若不送个彩蛋,岂非浪费了曾经职业魔术师的好手艺?即便天生听障,听不见掌声,那又何妨?

福州路上,上海书城对面,就是外滩街道慈善超市,很特别的百货小店。

9月10日,2023年“上海慈善周”落幕。20年来,上海慈善超市萌芽壮大。迄今,全市232家慈善超市实现街镇全覆盖。一个闹市里的慈善超市,究竟如何运行?看看就知道了。

小伙伴

白墙上,两幅画,一幅水彩画,一幅钢笔画。

水彩画,一只花篮,各色小花静静地开。

钢笔画,黑白色调,几何图形,简洁明快。

两幅画,都是瘦瘦画的。

瘦瘦,一个可爱的胖姑娘,美校毕业。2020年外滩慈善超市开张后,瘦瘦就在店里收银。她的腿脚不太灵便。收银,可以胜任。

在这里,支付无障碍。现金、支付宝、微信……都行,老年顾客最爱的支付方式,还是现金。

刚开始,“Z世代”青年瘦瘦不习惯说“现金、人民币”,习惯说“实体钱”,听得老人们一愣一愣的,闹了笑话。慢慢地,现金、钞票、人民币,在小小收银台上,瘦瘦的常用词汇变成了服务标准用语。

看见老人们无障碍支付,瘦瘦也乐在其中。慈善超市的工作经历,让瘦瘦见了很多人和事,开了眼界。不过,她的理想,还是成为一名画家。有了阅历,才更可能成为好画家。今年头上,瘦瘦要离开了,留下点什么纪念呢?画画吧。

白墙上,两幅画,很耐看。客人看了都要问,谁画的?

店长黄老师会说,阿拉小伙伴画的,灵吧!

瘦瘦离开了,两个胖胖还在。冯思维和张熠晨,两个胖弟弟,一对好搭档。

小张比小冯小一岁,26岁,从小患有唐氏综合征,比较轻微。小冯,听力障碍,曾经的魔术师,如今慈善超市网上直播间的销售主力。

他们先天障碍,如何在慈善超市做店小二?我请他们讲讲自己的故事。

这场对话,方式有点特别。小冯主讲,小张做翻译。他们面前放着手机,打开App,语音即时转文字。我问一句,小冯看看手机屏幕上的文字,很快明白了,继续对话,他口齿不太清楚,但听得八九不离十,加上小张随时插话翻译,两个小伙伴的从业故事就此徐徐展开。

小张的第一份工作,就在慈善超市。不过,不是在黄浦外滩,是在静安大宁,当时,黄老师在大宁慈善超市担任店长。

就像所有的唐氏综合征患者一样,当时21岁的小张不爱说话,不



■ 昨天的慈善义卖吸引了不少市民前来

慈善超市 香飘海上



■ 孩子们也参与到爱心义卖活动中

喜欢跟人打交道。有意思的是,在大宁慈善超市,第一次见面,第一次对话,他就语出惊人,让黄老师竖起了大拇指。

黄老师问:“你出来工作,妈妈放心吗?”

小张大声说:“我去哪里,妈妈都放心!”

好自信!就这样,小张有了第一份工作。

2020年1月,外滩慈善超市开张。黄老师来做店长,小张就一起来了,主要负责店里的线上销售。3年后,他等来了搭档小冯。慈善超市,除了线下销售,也有线上销售。今年4月,小冯和小张,就成了直播间的好搭档。

大约是小冯一两岁的时候,家人发现他听不见。看了两家医院,原来天生听障。医生辅导他学说话,虽然一直吐字不太清晰,但终究还是学会了。

10岁那年,爸爸单位对面来了家魔术团,爸爸让他去学魔术,一学就是14年。后来,看魔术的人越来越少,魔术师小冯离开了魔术团,先后做了3份工作,不开心。为

啥呢?因为,听障。

在公司里,节奏很快,他要听明白别人的话,需要通过手机App将语音转换成文字,别人等不及,沟通成本太高,实在适应不了。

“慈善超市不一样,大家都不着急,有耐心,慢点,没关系的!”小冯说话的时候,左耳挂着助听器,眼前放着手机,眼睛亮亮的,他是真开心。

从4月到上周,他和小张开了8次直播,每次平均销售额2000—2500元,最多的一次达到7000元。每次直播前,这对搭档都要做很多准备,货品、背景板、小道具,一样样安顿好。

直播间里,小冯的口头禅可不是“Oh, my god”,而是“你们都听懂了吗?”

粉丝们纷纷表示,懂了懂了。实在听不懂的时候,没事儿,小张在一旁翻译呢,平时不爱说话的小张,这时候翻译很积极。

每次完成直播,黄老师都会说,非常好,非常好!

可是,小冯不太满意。他说,直播销售,就是网上义卖,有更多人关

注,效果才会好。怎么才能让更多人进入直播间呢?小冯拍拍自己的肩膀,多努力多努力,粉丝们喜欢了,就会来更多人。

客人们

外滩,比邻而立。南京路,近在咫尺。

这家开在闹市的慈善超市,吸引来什么样的客人,他们喜欢买什么东西,怎样才能让客人常来常新?

200平方米的店面,整洁有序,不同区域,不同货品。左手边,服装区,外套、裙装,都是企业或个人捐赠的品牌货;中间,各类文创产品,一块块手工香皂,出自黄浦区“阳光之家”残障人士之手;右手边,货架上摆满陶瓷器皿,均由一家外贸公司捐赠……一路看下来,琳琅满目,都是好东西,关键是——物美价廉,价格通常只有市场价的两三成。

环境舒适,东西好,来消费就是献爱心,就冲这三点,回头客常常来。

9月,开学季。超市里的义卖物品,也很有季节特色,今年主打Hello Kitty。进了店门,对面货架上,十几个格子,每个格子里摆着一只别致的Hello Kitty造型背包,单肩的,双肩的,颜色百变,设计各有特色。

“都好看,眼花缭乱,选哪只呢?真是困难啊!”此时此刻,这是市民王阿姨的真心话。

Hello Kitty,王阿姨是选给自己用的。女儿快大学毕业了,不是小丫头了,兴趣不在玩偶上。自己小时候没玩过,如今年过花甲,Hello Kitty,正好用!正品,价钱还便宜,小的49元,大的69元,到底选哪只呢?

挑来挑去,最后,王阿姨选了一只单肩小包,粉色肩带,照照镜子,年轻又时髦,结了账,高高兴兴去逛南京路了。

盛老伯买了3双小袜子,给小孙子。小孙子28个月大,今年上了托班,托班是公办的,学费便宜离家近。一早送宝宝去托班,盛老伯顺路来逛逛。小孙子长得快,过一阵子衣服鞋袜就小了,得买新的。小袜子多买几双,家里电动玩具多,电池也用得快,也要多买点,电池1元1只,就买100只吧。

陈先生买点什么?一款桌旗,1米长、20厘米宽,白色亚麻材质,中间一段黑色提花。他拿着桌旗,在超市里的方桌上比画了几下,闭上眼睛想象摆在家里餐桌上的模样,不错。质地、样式都满意,价格嘛,19元,买了!

这一天,从早上9:30开门,没过多久,就来了十多名顾客,大多都是回头客,首选生活用品。材质、款式、价格,都是重点。

常常来逛慈善超市的老客人们,特色很鲜明。六七十岁了,喜欢Hello Kitty,喜欢桌旗。他们爱家人,很顾家。有品质的生活,他们喜欢,时髦的小袜子、小玩具,他们也喜欢。

进店逛逛的,有老客人,也有走过路过的散客,只要买过一次,不少人就成了回头客。有一个常客,网名“飘飘洒洒”,家住辽宁沈阳。每次慈善超市直播,她都会出现在直播间买些东西。两三年前,她来上海旅游,逛了书城,一眼看见马路对面的慈善超市,进来看看,就成了网购常客。

迄今,若论空间距离,“飘飘洒洒”是距离外滩慈善超市最远的常客,更多客人分布在长三角。每次直播时,小冯都会跟客人们先说清楚,捐赠类货品满99元长三角包邮,满199元全国包邮;寄售类货品

需要客人另付邮费。

直播间下单后,东西要准确无误寄到客人手上。小张很细心,发出的几千件东西,没出过问题。无论是线下还是线上,诚信经营,服务到位,都是留住回头客的关键。这一点,小冯和小张,牢记在心。打过几回交道,客人们认准了这两个店小二,人实在,东西好,何况,买东西就是献爱心,那就常常来。

咖啡机

眼下,慈善超市里,急需一样东西。啥?咖啡机。

在这里,咖啡机不只是咖啡机,是公益,也是梦想。

2020年1月,经过半年改造升级,全新的外滩街道慈善超市开张啦。外滩街道无偿提供店面,中国首家O2O慈善商店“善淘网”负责运营,汇集社会捐助、出售捐赠物资、回笼资金,专项用于帮困救助。独特的地理位置,更决定了这家闹市里的慈善超市大有可为。

如何大有可为?“起码,有四大功能。”外滩街道服务办主任王舒逢人就要做广告。

第一,提供志愿服务。身处闹市,楼宇众多,慈善超市为社区单位、企业白领、社区居民搭建志愿服务平台,招募志愿服务者,让公益成为街区新时尚。

第二,开展帮困救助。超市里有面“心愿墙”,社区困难家庭需要啥,“心愿卡片”贴墙上,爱心企业和社会人士定期帮助实现“微心愿”,让公益温暖人心。

第三,助力残疾人就业。这家超市也是黄浦区残疾人就业实训基地,提供培训机会和就业岗位;同时,出售残障人士手工制品,让公益播撒获得感、成就感。

第四,实现精准援建。超市里,就有对口云南孟连县的援建项目。超市一角,落地窗旁,两三只圆角沙发,配一台专用咖啡机,现磨现售,客人们买杯咖啡,随手公益就为云南人民献了爱心。

这四大功能,已经或正在实现。未来,闹市里的慈善超市,还能做得更大吗?能!

2021年9月,市十五届人大常委会第35次会议表决通过《上海市慈善条例》,立法动员全社会支持慈善、参与慈善,发挥第3次分配作用,在高质量发展中促进共同富裕。

一个亮点是,立法鼓励支持在社区设立慈善超市,承担社区慈善款物接收、慈善义卖、困难群众救助、志愿服务、便民服务和慈善文化传播;同时,鼓励符合条件的慈善超市登记为社会服务机构,或者委托第三方社会组织运行慈善超市。

善淘网是中国第一家在线慈善商店,作为第三方与社区街道合作,善淘已经在上海开出14家门店。有了立法支持,慈善超市将成为社区企业、楼宇白领、社区居民共同参与公益慈善事业,搭建新型救助模式的时尚平台——让困难的人感到爱,让幸福的人播撒爱,共同营造和谐、安宁、幸福的社区家园。

“想想看,等新的咖啡机来了,午休时间,周边楼宇白领们在外滩社区食堂用好午饭,顺路来喝杯咖啡,聊聊志愿服务项目。其实,他们已经在捐赠了,咖啡豆子,产自云南,买一杯咖啡,就为云南咖啡产业出了一份力。”王舒一番描述,听得大家都连连点头。

王舒可不只是想,在基层一线,她这样的“公益骨干”都一个样——想做事、能做事、做成事。

来吧,午休时光,为慈善公益尽“一杯之力”。赠人玫瑰,手有余香!