

下馆子见不着菜单见不着服务员

扫码点餐扫了老同志的兴

入春之后,生活的烟火气加速回归,北京市出门就餐的老年人也多起来。不过,他们发现餐厅的点餐方式并不友好:一进餐厅,服务员喊一声“扫码点餐”便不见踪影,既不主动提供纸质菜单,也不热情询问有无忌口。

(图片来自网络)



■体验 字体太小看不清 操作繁琐总退出

老段退休在家,有时懒得做饭就和老伴到楼下小店吃碗面。赶上过节,儿子一家三口过来,一家人就到外面“撮一顿”。虽然外出就餐次数不少,可老段从没用手机点过餐。“扫码之类简单操作我会,但扫进去之后,字太小,也特别乱,点不明白。”老段说,如果老两口出去吃饭就只到楼下熟悉的小馆儿,直接跟服务员点餐。

如今,北京的大小餐厅重新热闹起来。记者走访多家餐厅看到,扫描桌上的二维码点餐成了标

配,纸质菜单成了稀罕物。

在富力广场的滇香草餐厅,记者特意要求后,工作人员才拿来纸质菜单,依然推荐记者扫码点餐,结账时也是通过桌上二维码付款。在和平时北街附近的匠熙小馆,服务员明确表示没有纸质菜单,如果消费者不方便扫码,只能用店里平板电脑点餐。在王府井附近的小吊梨汤餐厅,记者索要菜单后只拿到简易的单页菜单,没有图片,如果用手机扫码点餐,出来的点餐页面丰富精美。

“我没戴花镜,字太小了,看不清。”“我有微信,但里边没钱,还能点吗?”“我想点粥,到底在哪页,半天没找着”……老年人虽然大多有智能手机,但在扫码点餐时常常感到“发怵”。

记者也注意到,餐厅公众号或小程序上的点餐页面设计水平参差不齐,操作复杂,很多需要多次点击才能进入点餐页面。页面里的菜品分类五花八门,字体小。消费者点餐过程中需要反复切换页面,稍不注意就会退出小程序,还得重新扫码登录。

“一家面馆就分出十几类,别说老年人,年轻人点菜也头晕。”在东直门附近的一家重庆小面餐厅,一位年轻人打开手机扫码时特意留下截图,抱怨点餐页面繁琐,操作不便。

■抱怨 进店就餐变自助 服务员不热情了

“一进门说‘扫码点餐’的越来越多,说‘欢迎光临’的越来越少。”王悦阿姨春节期间赶上六十大寿,去了一家高档饭店,终于听到了服务员一声声的“欢迎光临”和主动拿来的厚厚菜单。

“不是说排斥扫码点餐,是感觉有了扫码点餐之后,服务员好像没那么热情了,去吃饭越来越没有被‘服务’的感觉。”王阿姨说起,有一次自己想问

一道菜辣不辣,结果菜单上没写,服务员也看不着。

前台没人招呼、全程自助服务、见不到服务员……在大众点评APP里,记者搜索发现,吐槽扫码点餐后服务质量明显下降的消费者不少。

“刚开口点份热干面,没等说完,收银台服务员就给我一个牌子说‘扫码点餐’。”1月29日,一位网友在春秀路的过早餐厅评价页面给出一个差评,除

了饭菜口味,“噎人”的服务也让她不舒服;“现在前台都没人招呼,自己进去找位置,扫码点餐,下午人很少,也不太见得到服务员。”在永和大王广顺北店,多个网友对店内服务表示不满。

前不久邵大姐来到位于双井附近的一家川菜馆吃饭,虽然可以人工点餐,还是觉得不满意。“第一次来吃这家店,对他们家不太熟悉,想问问有什么推荐菜、怎么搭配比较好,结果小伙子说不上来,只会拿着手机记录。”邵大姐说,“过去都是边点菜边唠嗑,不知道点什么好,店员还能给推荐一下,现在这些年轻服务员差点儿意思。”

■探因 扫码节省人力成本 还能收集用户数据

在数字化经营升级浪潮下,扫码点餐在餐饮行业越来越普遍,特别是此前疫情防控时期,无接触点餐和无接触结账减少了疫情传播的风险,也助推了扫码点餐的普及。然而,随着“乙类乙管”后生活逐步回归,商家为何还热衷扫码点餐?

记者调查发现,提高餐厅经营效率是商家主要考虑之一。扫码点餐的方式可以节省不少人力成本,也能简化从顾客点餐到后厨制作的中间环节。

粉面馆经营者范先生告诉记者,餐厅传统人工点餐分前台点餐和服务员点餐。如果是前台人工点餐,用餐高峰期会排队,点餐压力大,顾客体验不

好;如果是服务员点餐,就要求餐厅招多名服务员,用人成本提高。“扫码点餐的成本是比较低的,顾客一扫那边单子就自动打印出来了。”

记者在北新桥附近一家粤菜小馆看到,早餐时段,店内只有一位服务员,从做饭到传菜都是一人包办。即使在中午和晚上的用餐高峰时段,也只有三位服务员。店内没有收银机和电脑,消费者扫码点餐后,小票从小巧的机器中自动打印,厨师看到马上备菜,由消费者根据系统分配的号码取餐。

记者在电商网站上搜索发现,一套简单的扫码

点餐软件加上云打印机售价仅两三百元。如果店内多雇服务员,一个人的月均工资也要四五百元。

餐厅热衷于使用扫码点餐的另一个原因,是用户数据的巨大价值。许多扫码点餐小程序要求获取手机号、微信名或地理位置等,用户同意授权后才能开始点餐。消费者经常稀里糊涂地就注册成了会员,随后便会不定期地收到商家的广告精准推送。

“新技术应用不应成为限制消费者权利的工具,不应成为攫取消费者个人信息的借口,更不应成为阻碍大众消费的壁垒。”中消协此前已明确表示,老年群体对扫码背后潜在风险的防范意识较弱,更易成为个人信息泄露,甚至支付安全问题的受害者,建议相关行政部门加强引导和监管,督促餐饮企业守法经营、加强自律。

■建议 普及扫码点餐别丢了老顾客少了人情味

和老姐妹一起在王府井萃华楼聚餐的王阿姨翻看着菜单,服务员在旁边推荐。店长贾德秋告诉记者,老店重张两年来,总能在店里碰到不少熟面孔,慢慢成了朋友,只要来吃饭总得聊几句。

很多老年人告诉记者,外出就餐时更倾向于老字号和社区店,除了习惯于人工点餐的方式,也是

被餐厅的人情味所吸引。

“现在出去吃饭,我爹常说‘你们点吧’,能感觉到他心里挺失落的。”田先生感慨,以前一家人“下馆子”,一人一本菜单,点菜时特别热闹。

北京国际商贸中心研究基地首席专家赖阳分析认为,前几年疫情影响加速了自助点餐方式的普

及,扫码点餐是越来越普遍的趋势,但对需要协助和照料的顾客,餐厅也应及时给予帮助。“有些老年人眼神不好或不适应新科技,使用智能手机扫码点餐有困难。还有些老年人的居家生活孤独,出门买菜、吃饭就是跟别人说话的机会。”商业除了智能还该有温度。“有的消费者不愿意被打扰,这种智能点餐方式就非常高效。有的消费者尤其是老年人可能就是想找人聊那么一会儿,他们很需要面对面的交流和被尊重的感觉,餐厅也应当在这方面做好有人情味的服务。”来源:北京晚报