

“听懂话”真谛在于理解顾客

关育兵

湖南怀化理发师晓华近期爆火网络,其影响力仍在持续发酵。其理发店所在的怀化市鹤城区城南街道长泥坡村变成网红打卡地,这个原本默默无闻的村落,在短短七天内,因晓华而吸引了超过20万人次的人流量。怀化市商务部门迅速抓住这一机遇,组织当地“怀小创”直播团队,积极促进消费,成功拉动现场消费超过2000万元,并带动全市消费达到1.2亿元。(《三湘都市报》11月11日)

这一现象彰显了网络时代的奇迹:一个小小的理发店,一名普通的理发师,竟能如此深刻地影响一个地方的消费和经济。

另一则消息是,11月7日,郑州一新注册理发店取名“听懂话”。据

悉,新华社报道晓华“爆红”时,称她是“最懂你”的发型师;网友给晓华的“封号”,就是听得懂话的理发师。不用说,这家郑州的理发店,有蹭热度之嫌。

热度该不该蹭,能不能蹭,姑且不论。问题在于怎样蹭热度。有蹭热度者,很快像烟雾一样散去;有蹭热度者,顺势而为,获得了不错的效果。其中的原因,不在于热度本身,还在于商家是否真正理解了热度,并能把热度转化为持续的经营优势。

晓华之所以被誉为“最懂你”、真正能听懂顾客心声的理发师,其背后的原因值得我们深入探讨。她不仅不断学习最新的美发技术和潮流趋势,还注重培养自己的艺术审美,确

保技艺与时俱进。更重要的是,她积累了与无数顾客交流的经验,深知每位顾客对于美的独特理解和期待。

晓华擅长倾听,她不仅关注顾客对发型设计的具体要求,更在意顾客言语间透露出的情绪与故事。她总能敏锐捕捉到那些未言明的细节,比如顾客希望通过改变发型来焕发新生,或是纪念某个重要时刻。因此,她能够量身定制出既符合时尚潮流又贴近顾客心意的发型方案。这种用心与专业,让每一位走进理发店的顾客都能感受到被重视与尊重,仿佛找到了一位真正理解自己、能够完美诠释个人风格的知己。

此外,晓华在价格定位上也极具亲和力。在理发市场价格普遍攀升

的背景下,她的理发店男士理发收费仅为30元,女士45元,这一亲民的价格策略赢得了顾客的信赖与好评。

因此,理发店取名“听懂话”虽然容易,但要真正做到“听懂话”,却并非易事。晓华的理发店名为“靓点”,虽然普通,但她凭借技艺和对顾客的深度理解,成为了理发界的“顶流”。这充分说明,理发店的名字并不重要,关键在于能否真正听懂顾客的诉求和心声,深度理解顾客,这才是真正的“听懂话”。

在这个网络时代,商家不仅要善于抓住机遇,更要注重提升自身的实力和服务质量。只有这样,才能在激烈的市场竞争中脱颖而出,赢得顾客的信赖和支持。



《宿舍起火还要刷脸撤离》作者:王铎

“肯定得刷脸,要不怎么保障学生的安全?”11月10日下午,位于山东济南的齐鲁工业大学长清校区女生宿舍突发火灾,学生们质疑宿舍楼人脸识别的闸机成为安全撤离的“拦路虎”,校方警务室人员如此回应让人大跌眼镜。保障日常安全固然重要,但遇突发情况如何保障快速疏散不更重要吗?

(《极目新闻》11月12日)

别让人脸识别成为逃生的“绊脚石”

吴睿鹤

大学女生宿舍楼着火,逃生通道被堵,原因是安装在宿舍楼门的闸机没有打开,大家撤离时不得不一个个刷脸才能出去。对于学生们普遍反映刷脸耽误撤离时间,学校工作人员回应称:“刷脸是我们学校的一个安全系统,因为当时人太多了,肯定得刷脸,要不怎么保证学生的安全?”

楼栋闸机成为撤离“拦路虎”,刷脸竟然成为学生火灾逃生时的“安全保障”,学校如此“振振有词”的答复,既让人感到无语,又令人觉得无知!

众所周知,在发生火灾等重大安全事故时,人员应该以最快的速度撤离,因为火灾会产生大量的烟雾和有毒气体,延误撤离时间,即使是一秒钟,都有可能导致严重的后果。这所高等院校宿舍楼火灾发生时,反其道而行之,仍然要求刷脸才能撤离,当时撤

离学生人数众多,不仅会延长撤离时间,降低撤离效率,还可能引发踩踏等意外情况。这种所谓“安全保障”说辞,简直是视学生的生命为儿戏!

刷脸是为了安全,那遇到火灾时,学生的生命安全算不算安全?难道要等到有人由此而丢失生命,才意识到问题的严重性吗?如此不负责任之举,不仅与火灾逃生法则格格不入,更为重要的是,学校在火灾发生时未能及时开启逃生通道,已涉嫌违法。根据民法典第六条规定,行为人因过错侵害他人民事权益,应当承担侵权责任。若复盘此次火灾,尽管学校安装了智能门禁系统以保障日常安全,但在火灾发生时未能及时开启逃生通道,导致学生撤离速度缓慢,存在明显的过错。倘若因此造成学生身体或财产损失,学校应承担相应

的侵权责任。

值得关注的细节是,为提高师生遭遇火灾等突发险情自救和迅速疏散逃生能力,强化公寓夜间消防安全,今年3月27日—4月9日,齐鲁工业大学学生工作部联合多部门,长清、历城、彩石等多校区联动,每天19时准时逐楼开展学生公寓夜间消防疏散演练,受训人数达2万余人。人们不禁要问,近半个月时间的夜间消防疏散演练,是如何进行的?是否达到预期的效果?难道演练也是刷脸撤离?这些问号,有必要一一拉平拉直,给公众一个清晰的交待。

此次火灾所幸没有造成重大人员伤亡,但暴露出刷脸闸机成了火灾发生时“罪首祸魁”,人员疏散环节存在着严重的问题,学校应当撤掉学生逃生时“绊脚石”,让刷脸闸机放置在合适地方,不再影响消防安全。

开车,请放下手机

艾才国

11月5日,桐城市公安局交警大队四中队接交通指挥平台预警,迅速安排警力在卡口进行拦截,对余某某驾驶机动车接打电话的违法行为进行了处罚,及时消除了一起道路交通安全隐患。

(《安庆晚报》11月7日)

罚款50元、驾驶证记3分,余某某仅仅在驾驶机动车时接打了电话,便领了如此重的“罚”,他似乎感觉有点冤,其实他一点也不冤!

开车打手机是一种非常严重的危险驾驶行为。一旦遇到紧急或突发情况,将会大大削弱驾驶人的应变能力和反应时间,极易引发交通事故。如果是在部分狭窄路段或是山路,开车打电话引发交通事故的可能性就更大了。从2022年4月1日起,公安部将驾车接打电话的处罚由原来的扣2分调整为扣3分,可见危害程度有多大。

动员千遍不如问责一次。让司机开车时放下手机,当然要靠“刺刀见红”的处罚。公安交警部门要充分依赖科技手段取证,包括升级摄像头技术,让拍摄更高清,执法更精准;路面执法时,发现驾车打电话的交通违法行为,要像桐城市公安局交警大队四中队一样,敢于较真碰硬,发现一起处理一起,绝不手软。

思想是行动的先导,认识是行动的动力。让司机开车时放下手机,也要从思想教育引导入手,从驾校开始到日常工作中,对每一个司机进行安全行车教育。将驾车打电话引发的事故案例制成图版、印成宣传册发放,也可以请肇事司机“现身说法”……多管齐下警醒每一位司机朋友。

道路千万条,安全第一条。电话,可以等一会儿再打,信息,可以过一会儿再回,可是生命,却没有重来的机会。为了自己和他人的生命安全,开车,请放下你的手机!