

无人概念升级 继超市、便利店之后 北京落地首家餐饮类智慧店铺——

无人面包店 有用在哪儿

继无人超市无人便利店之后,“无人”之风吹向了餐饮业。去年年底,德克士、五芳斋在江浙地区抢先开出无人餐厅。而就在下周,北京也将开出首家无人智慧面包坊。顾客将选好的产品拿到自助收银台,进行人工智能图像识别形成商品订单,再在手机上进行支付宝支付,整个过程全程自助。

这可以算是京城第一家涉及无人概念的餐饮类门店。“无人”这顶帽子到处戴,到底是噱头还是未来趋势? 无人面包店,有用在哪儿?

探访>> 北京首家无人面包房开业

本周,位于朝阳门外的味多美无人智慧门店将正式对外营业。记者提前探访发现,与普通的面包房相比,智慧门店在其收款台处增加了三处自助结账柜台,消费者在挑选完产品后,可以自行把面包放在自助结账柜台上进行扫描,随后使用支付宝结账。因为是新鲜事物,现场还有服务员在结账柜台手把手地教人们自助结账。

味多美相关负责人向记者介绍,由于朝阳门商圈分布着写字楼、商场,客流量比较大,容易出现结账排队的情况,而自助结账柜台不仅可以节省排队时间,也解放了前厅客服人员的工作量,据该负责人透露,以往前端服务员需要七八名,目前就可以减少1/3的服务员,一年光人力成本就可以节约30万。

此外,在店面的东侧还开辟出一个24小时自助面包柜,顾客可以先在手机上预点产品,然后在此取货。24小时自助面包柜主要服务于忙碌的白领人群,只要营业时间内在手机上预点产品,味多美的工作人员就会把面包和蛋糕制作好“存”在自提柜,半夜下班也可以过来提取。

业内>> 无人餐饮还在初步尝试阶段

虽然这家味多美门店更多提供的是自助功能,但毕竟是北京首家无人智慧餐饮门店。在这个领域,江浙地区已经走在北京前面了。

去年11月9日,德克士首家“无人智

慧餐厅”在其母公司顶新集团上海总部的底楼开业。

同月,口碑宣布开放无人智慧餐厅技术,随后第一家五芳斋无人智慧餐厅在杭州落地,打造前厅完全无人化。

盒马同样在无人餐厅上有所尝试。盒马上海南翔店的“机器人主题餐厅”进行了初步尝试。

而就在今年5月,京东也宣布杀入无人餐厅市场。JOY’S智慧餐厅将于8月正式面世,可以通过机器人实现点菜、做菜、传菜全程无人化,全能机器人大厨可提供八大菜系的四十多道菜品。

记者看到,目前落地的无人餐厅和面包店改造最大的还是前厅部分。自主点餐、取餐、结账确实可以节约不少人力成本。

今年年初开始运营的五芳斋无人餐厅在没有服务员、没有菜单、无人送餐的情况下,单月营业额增长40%,人效翻了三倍。减少了7名员工,同时餐厅实现了24小时营业,也大大提高了门店的使用效率。

业内人士表示,之所以很多餐饮业会选择改造前厅,一来是这些新技术足够“炫酷”,摆放在消费者看得到的前厅,更能吸引消费者,二来是因为前厅更好改造,因为后厨涉及餐饮制作,目前虽然有智能化设备,但是不少餐饮商家为了保证食品质量,仍然延续着以往的人力制作为主。

争议>> 蜜糖还是砒霜

但是对于前厅的“无人化”,业内也有相反的观点。站点比萨的负责人告诉记者,消费者来到餐厅吃饭一定是有服

务需求的,要不就可以直接点外卖到家了。而前厅的服务人员除了普通的引位、点餐、结账等工作,还承担着沟通的职责。此外,如果出现了紧急事情和顾客的特殊需求,也是需要有服务人员进行协调的。如果为了节省成本减少甚至是取消服务人员,消费者面对冰冷的机器,恐怕体验感同样也会下降。

“局气”相关负责人也表示,确实由于人力房租成本上升的压力,无人餐厅才会出现。但对于消费者来讲,没有什么太大的变化,餐饮终归是服务业,没有人的话,人性化服务方面肯定会降低。

而在美国,“无人餐厅”Eatsa则在去年关掉了纽约、华盛顿哥伦比亚特区、加州伯克利的5家门店,只留下了旧金山大本营的两家店。据悉,这家名为Eatsa的餐厅在2015年开设了首家门店,并在2016年年底扩张到了7家。跟国内很像,Eatsa的顾客用iPad或是APP自助点餐,并在自助橱柜前取走餐品,顾客的消费全程无需店员参与。

无人餐厅虽然节省了点单和送餐的人力,但相应地,顾客反馈口味、质量等同样需要传统的餐厅店员参与的过程也由此被省略。Eatsa在公告中表示,由于扩张速度过快,跨地区运营令公司难以迅速判断食物的标准化程度,尤其是在引进新菜式时,这一缺陷的影响更大。

业内人士表示,人与人的互动很微妙,表面上看,顾客可能仅仅是向对方表达了自己的观点,但实际细微的深层次影响或许更深远,人们更青睐服务质量好的餐馆,因为细致的服务带来好的用餐体验,使人心情愉悦。

根本>> 大数据才最有用

对于无人技术如何更好地运用到餐饮业,一位餐饮业负责人表示:“对于店家来讲,我们可能并不太追求节约多少人力成本,但如何可以利用大数据让餐饮商家可以知道每一个进店客人的餐饮喜好、特殊需求,让我们的服务人员可以更好地服务到每一个客人。则是我希望通过无人技术得到的信息。”

味多美董事长黄利也把目标盯在了数据上,他在接受媒体采访时曾表示,“最根本的是数据,谁的会员数据量越大,谁的资产就大。”黄利这样说。改造成智慧商店之后,味多美通过扫码,能够把客户购买数据实时输入系统,这样味多美才有可能在下次客户进店的第一分钟,就能够推出相应个性化的营销方案。而这或许才是决定试水无人智慧门店的初衷。

而口碑网方面也表示,目前口碑在和餐饮商家合作的形态虽然各有不同,但其背后的逻辑同样是获取消费者的大数据,“以往我们可以通过支付了解消费者的消费习惯,但是支付只能显示金额,并不能获得消费者的饮食偏好。所以我们一直加大力度在推广自助点餐系统,就是可以更多地知道消费者的饮食偏好和习惯,但是这个是需要一定时间和量的积累,商家才能为来店消费的客人画像。”

原来,无人餐饮并不是最终追求做到“无人”,而是基于大数据、物联网、生物识别等现行的互联网技术对行业传统业务流程进行优化乃至革新,满足用户的消费升级需求,无人餐厅更是新零售模式下的智慧餐厅。

/法制晚报

47.5%受访者感觉自己爱讨好别人

64.6%受访者希望家长多鼓励孩子,避免对孩子求全责备

不会拒绝他人、过度关注别人对自己的评价、无论有无过失都主动承担责任……有这类性格特点的人被视为有“讨好型心理”的人。一些有“讨好型心理”的人很苦恼,觉得自己的生活受到了影响。有“讨好型心理”的人普遍吗?有这种心理的人需要作出改变吗?

上周,中国青年报社社会调查中心联合问卷网,对2015名受访者进行的一项调查显示,47.5%的受访者感觉自己爱讨好别人,70.8%的受访者觉得“讨好型心理”会给人带来困扰。要避免孩子形成“讨好型心理”,64.6%的受访者认为家长应该多鼓励孩子,避免对孩子求全责备。

70.8%受访者觉得“讨好型心理”会给人带来困扰

来自浙江的90后男孩徐扬(化名)觉得自己有“讨好型心理”：“我常常刻意迎合别人的看法,或者希望自己的言谈举止符合他人预期、讨人喜欢。”

来自北京的李健(化名)在生活中也非常在意他人感受：“我会隐瞒自己的情绪甚至委

屈自己,受到不公平对待时,也总会先想是不是自己哪里做得不对。”

调查显示,47.5%的受访者感觉自己爱讨好别人,38.3%的受访者觉得自己不是这样的人,14.2%的受访者表示说不好。

关于“讨好型心理”的具体表现,54.7%的受访者觉得有“讨好型心理”的人总过度关注别人的需求而忽视自己内心需求,49.5%的受访者觉得有“讨好型心理”的人往往不会拒绝他人,处处退让和牺牲,46.2%的受访者觉得有“讨好型心理”的人会躲避别人的不满,回避争吵和竞争。受访者认为“讨好型心理”的其他表现还有:无论自己有无过失都倾向于承担责任(35.9%),盲目付出(22.1%),唯他人命令是从(19.4%)等。

在北京某咨询公司工作的姚云(化名)最近刚通过了国家二级心理咨询师的考生,对于“讨好型心理”的话题,她非常关注。姚云认为,有“讨好型心理”的人自我评价比较低,很在意外界的评价,容易认同别人的想法,按照别人的期待去做,掩饰自己真实的想法,有时会

表现得比较自卑。

调查显示,70.8%的受访者觉得“讨好型心理”会给人带来困扰。具体而言,60.5%的受访者认为有“讨好型心理”的人会很累、很委屈,43.3%的受访者认为有“讨好型心理”的人总压抑自己的情绪和真正需求,40.0%的受访者认为“讨好型心理”会让人抬高别人,贬低自己。受访者认为“讨好型心理”带来的其他影响还包括:在交往中容易丧失界限(39.0%),唯唯诺诺,以弱者身份自居(35.6%),没有自己的主见,见风使舵(24.9%)。

“我总认为他人也会像自己一样换位思考,当得不到同样对待时就会受到打击,增加不必要的人际交往烦恼。”李健说。

杨靖认为,有“讨好型心理”的人过于担心别人的看法,总忽略自己的感受,长此以往自信心会受打击,难以和他人形成较为健康平等的交往关系。

61.9%受访者认为要尊重和表达自己的内心需求

调查显示,69.9%的受访者

认为有“讨好型心理”的人需要作出改变,14.4%的受访者认为不需要,15.7%的受访者表示不好说。

姚云认为,有的人能够接受自己的“讨好型心理”,有的人不能接受,想要作出改变的有“讨好型心理”的人,要增强自信心,相信自己是有潜能、有优点的人。

改变“讨好型心理”应该怎么做?调查中,61.9%的受访者建议这样的人学会尊重和表达自己的内心需求,49.4%的受访者建议有“讨好型心理”的人大胆拒绝他人的无理要求,49.3%的受访者认为要有胆量和勇气为自己负责,受访者的其他建议还有:改变自己的思维模式,不要太在乎别人的评价(39.5%),意识到原生家庭对自己的禁锢和塑造(35.3%),要勇敢表达自己的需求(29.0%),学会划定界限(26.0%),要敢于摆脱道德绑架(23.5%)以及必要时寻求专业的心理咨询(11.0%)等。

姚云向记者介绍,“讨好型心理”的形成与一个人小时候的经历有一定关系,“比如小时候他的抚养者对他不够关注,

没有及时反馈他的要求,他长大后可能就容易没有安全感,总想得到关注,为此刻意讨好别人”。

要避免孩子形成“讨好型心理”,调查中,64.6%的受访者认为家长应该多鼓励孩子,避免对孩子求全责备,55.2%的受访者建议家长教育孩子学会说“不”,46.5%的受访者认为家长应告诉孩子帮助他人要有底线。受访者的其他建议还有:教会孩子坦然面对他人的拒绝(35.4%),不要随意评价、评判孩子(34.8%),培养孩子的自我意识(34.0%),尊重孩子的选择、锻炼他们的自主能力(32.9%),帮助孩子确认自我的价值和需求(21.2%)。

杨靖认为家长应该多鼓励孩子,让孩子建立自信。同时,培养孩子的兴趣爱好,因为兴趣爱好可以使孩子感到愉悦、更重视自身感受。她还建议家长鼓励孩子认识更多的朋友,学会正确地与他人交往。

参与本次调查的受访者中,00后占1.5%,90后占29.9%,80后占49.8%,70后占13.5%,60后占4.8%。

/中国青年报