

两名店员是听障人士,靠手写板和手卡与顾客交流

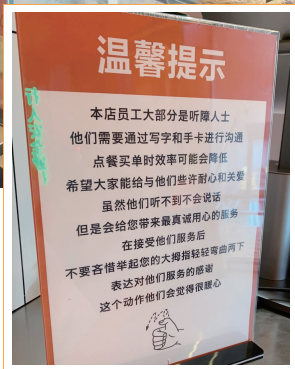
“无声”甜品店:大拇指弯两下代表谢谢

热闹的南京新街口附近,有家“无声”甜品店,两名店员都是听障人士,依靠写字和手卡与顾客交流。手写板、提示牌、简化的菜单和促销活动……不大的店里,处处是方便店员工作的小设计。店主表示,“他们都很聪明,学东西很快,希望以后可以帮助更多残障人士就业。”

现代快报+记者 史童歌 文/摄



▲顾客通过打手势点单
▶店里的温馨提示牌
扫码看视频



这家甜品店靠写字和手卡点单

“本店员工是听障人士,他们需要通过写字和手卡进行沟通,点餐买单时效率可能会降低,希望大家能给他们些许耐心和关爱。”2月2日上午,现代快报记者来到这家位于秦淮区石鼓路的小店,虽然紧邻闹市,但这家小店格外安静,两名店员跟顾客进行无声的交流。

店员都是听障人士,如何与顾客沟通?记者看到,这家店的橱窗里摆着各种口味的蛋糕,有原味

挞、草莓挞、榴莲挞等,顾客用手指示意想买的口味,店员会重复确认一遍,无误后再麻利地装盒打包。如果碰到不确定的,店员会借助桌上的手写板,一笔一画地写下顾客的点单需求,进行再次确认。

店主说,去年10月刚开店时,他是手把手教店员们制作蛋糕、叠盒打包、使用收银机、处理外卖订单,并在店里帮他们照顾客。久而久之,积累了不少回头客,都会

给予他们很多耐心和善意。现在,店员对业务越来越熟悉,已经可以独当一面。

“店员都是听障人士,点单慢点可以理解,不过他们都很熟练,一指着产品就知道该怎么办。”在附近上班的张女士,是这家店的常客。“偶尔也会出现小差错,比如有次我想买6个蛋糕,被理解成买个6元的蛋糕,最后写在手写板上就弄明白了。跟他们交流要有耐心。”

招聘时收到一份特殊的求职申请

店里的两名听障员工都是95后。店主最初在招聘平台上发布信息时,收到一份特殊的求职申请。“我是聋哑人,能不能到您店里上班?”考虑到甜品店部分工作相对简单和易操作,基本不需要语言交流,便约了线下面试。“面试时通过手机打字交流,他们之前也有餐饮店的工作经验,这个群体可就业的岗位不多,但一些反复操作的工作,他们是完全可以胜任的。”

店主说,刚开始培训时,以基础的叠盒子打包为例,自己会先操作示范一遍,店员在旁边看着,然后模

仿他的动作,反复几次后就学会了。而使用收银机、处理外卖订单等稍微复杂的工作,便会借助手写板培训。“他们都很聪明,学东西很快。也许是因为听不到声音,没有外界的干扰,他们做事情非常专注认真。”

为了方便店员们工作,店主将点单方式和促销活动尽可能简化。“有促销活动时,就简单地用买一赠一的方式,不会设置太多复杂的规则,尽量减少他们的沟通成本。”同时,在吧台准备了一块手写板,方便店员与顾客沟通,还在收银台旁放置了一个温馨提示板,提醒顾

客点餐买单的效率可能会降低,希望可以给予耐心和关爱。在提示板的最下面,还画了一个手语的示意图,表示大拇指弯曲两下,代表“谢谢”的意思。

“除了听说存在障碍,他们与正常员工基本无异,性格也很积极乐观。”店主表示,店里每天都会发生不少暖心的事,有顾客知道员工是听障人士后,会主动和后面排队的顾客解释说明,大家都很有耐心和善意。“他们是用自己的劳动挣报酬,如果可以的话,未来希望能帮助更多残障人士就业。”

90后小伙创业:从后备厢摆摊到开实体店

今年春节期间,只休了三天就开门营业



王浩然正在整理货品

“辞职一周后,我就开始了自己的后备厢创业。”奔三之际,南京人王浩然开始了自己的创业之路。去年5月份还在摆摊的他,10月份已经拥有自己的餐具店。创业大半年了,王浩然觉得未来一切可期。



扫码看视频

现代快报+记者 龙秋利 文/摄

辞职后卖餐具 从后备厢摆摊开始

“当工作变得越来越煎熬,我意识到自己可能撑不住了。”在房地产行业干了六年多,王浩然对销售这份工作逐渐感到厌倦,那会儿可谓“负能量满满”,觉得每天好像都在做无意义的事情。然而,房贷和来自小家庭的责任让他不敢轻易辞职,不过妻子给了他莫大的支持:“不就是一份工作吗?钱总能挣到的,我更希望你能开开心心的。”犹豫了一个月,他辞了职。

辞职没几天,他萌生了卖餐具的想法,因为他跟妻子都喜欢淘好看的餐具。“去年5月15日正式辞职,5月23日第一次摆摊。”王浩然和妻子都是行动派,决定卖餐具的第二天就去了义乌,批发了一堆碗碟,就此成为众多后备厢摆摊的年轻人之一。他坦言,虽然一开始抹不开面子,但卖出东西的那一刻,成就感战胜了“社恐”。

在摆摊中,王浩然一边学习一边积累经验。“一开始总是一个人埋头干,也吃过亏。”王浩然说,陶瓷制品的进货有个特点,必须整箱买。他打了个比方,如果一个碗有四种花色,一箱是48个,那必须全买回来,不能单买某种花色或只买你想要的数量。后来才知道,可以和信任的同行一起进货,互相分摊,减少囤货量。

随着家里的餐具日益增多,连妻子都调侃:“再不开店很难收场。”就这样,小摊主开始进阶成小店主。

从打工人到小店主 成就感更强

“盘下这家小店算意外收获。妻子店里一个顾客因怀孕要转让店铺,碰巧遇上正在找店铺的我们。”王浩然庆幸自己遇上了好心房东,店铺的装修没有大改动。

一点一点将精挑细选的餐具填进来,然后设计上专属于自己的logo,再摆上各种体现店主小心思的装饰品,一家饱含着店主心血的餐具店于去年10月诞生了。突然变成一店之主,王浩然还有些不适应,后来转变工作方式,给小店制订销售业绩、每天早上列当日计划、管理各类社交平台账号的运营,也就慢慢找到了经营店铺的节奏。

今年春节期间,王浩然只休了三天就开门营业,因为他知道,只有小店的门开着,才会有生意上门。“顾客看到店关着,很有可能以后都不来你的店了。”

在王浩然眼中,创业不等于“自由”,可以说是另一种方式的“禁锢”。“虽然大体上我们掌握了自己的工作时间,是别人羡慕的对象,其实自己心里时时刻刻都想着店铺,而且从早到晚都要在这里。”但不得不承认的是,经营店铺的获得感和满足感更强。虽然之前每次卖出去的房子都是上百万,但和自己的关系微乎其微,可小店的每一笔生意都是属于自己的,这恐怕也是创业才能给予的成就感。

创业需要 脚踏实地和一点冲劲

“我们尽量让所有商品的价格和网购的差不多。”王浩然的妻子表示,网购确实有价格低廉的优势,很多顾客会在店内拍照搜索同款比价格,发现原来店里的价格和网上差不多,才放心地买。

光顾餐具店的大多是年轻人,现代快报记者采访的两个小时里,店里来了七八对年轻情侣,有的给自己买了马克杯,有的给宠物买了餐盘,但小店的受众远不止年轻人。王浩然的妻子分享道:“店里曾来过一名买餐具的老奶奶,她看中一套油盐罐,一开始犹豫要不要买,但转念一想自己这个年龄何必在意别人的眼光,喜欢更重要,于是买下这套可爱的餐具,这也同样鼓舞了我。”

目前,王浩然的店还算不上“网红店”。虽然去年11月因在某社交平台上的分享帖小火了一次,来了不少慕名打卡的顾客,但更多的时候,还是靠老顾客和偶尔来景区附近的路人光顾,客流量不算多。“我觉得创业还是要从事自己热爱的领域,但同时必须有勇气承担赔钱的风险。”对王浩然而言,创业的收获是大于后悔的,何况小店的生意比他之前预期的要好。而且随着经济发展环境的逐渐好转,他开始期待自己的小店迎来新的转机。“作为创业者,除了脚踏实地,冲劲儿也很重要。当你下定决心去做某件事时,就一定要勇往直前。”



店里的布置充满生活气息