

疫情防控期间不少残障员工积极参与社区志愿活动

6月恢复营业又推新品加速业务拓展

「熊爪」下月开盲人咖啡店，盲人小伙出任店长

晨报首席记者 谢 贇

下午时分的永康路，灰色水泥墙中央的洞口，毛绒绒的“熊爪”依然在“营业”。一名正在等待咖啡的男生举起手机拍“爪爪”，一旁的朋友很内行地提议：“你要等他把咖啡端给你的时候拍，更好。”

因为疫情的缘故，熊爪咖啡的日下单量明显下降。但自4月起，“爪爪”们就启动了咖啡团购；进入6月又推出了新品、继续外卖业务；待到7月，熊爪咖啡的首家“盲人咖啡馆”就将开业，1999年出生的小伙天保将出任店长一职。

听障人士在咖啡制作过程中最大的难点在于听不到研磨咖啡和打奶泡的声音，有时需要通过触觉来辅助获得信息。而有视觉障碍的人，也能制作咖啡、开咖啡店吗？

永康路店临时店长

点单量下滑，期待恢复的那一天

24日下午，熊爪咖啡永康路店临时店长姜智超的工作是担任“爪爪”。在“熊洞”背后，他套上了长长的“熊爪”手套，不断比划着“yeah”“hello”等手势。身后的操作间里，无声咖啡师菲菲完成了咖啡制作，将咖啡杯或打包袋交到了他的手上，再由他传递给顾客或外卖小哥。

小小的一家咖啡店，一般就是这样两位咖啡师在背后忙忙碌碌，靠翻译软件和“比划”沟通。

“我也会做咖啡，菲菲也可以当‘爪爪’，我们

两个人可以互相轮换、打配合。我们从来没有给哪一位员工固定在哪个岗位上，什么都得拿得出手。大家既是一名成熟的咖啡师，也可以是一名优秀的咖啡行业创业者。”

姜智超告诉记者，疫情对咖啡店生意的影响是毋庸置疑的，目前日下单量大约只有疫情前的1/3，其中又有约一半是线上订单。例如此前永康路店一天能售出约150杯咖啡，如今只有50杯。

“周边的白领有的还没有开工，永康路的线下

客流也的确会受到影响。”姜智超说，如今的高峰时段已经从原来的周末下午，转移到了工作日的上午以及下午4点以后——多是一日之计在于晨的上班族需要咖啡因，或是下班前再来一杯“续命”。

姜智超是武汉人，和熊爪咖啡结缘还是去年在武汉开出的快闪店，来到上海后没多久又经历了一波疫情，可他穿戴上“熊爪”后依然扑腾得十分欢快：“相信疫情平稳了以后，我们的客流会很快恢复。”

一号店原店长莹莹

成为咖啡培训师，辗转不同门店了解同事需求

4月、5月份咖啡店无法营业，但居家的员工依然积极地加入小区的志愿者团队，协调能力更强一些的应征了楼组长，在沟通上存在一定困难的无声咖啡师也会力所能及地帮忙搬运物资，并加入到“团购大军”之中。

永康路店的首任店长莹莹如今已经成为了公司的咖啡培训师，她不再每天固定出现在一个门店负责咖啡的制作，而是辗转于不同的门店了解同事们的问题、需求并给出建议、支持，或是为更多正在踏上咖啡师之路的同事提供帮助。

接受采访时，莹莹是用手机打字的方式和记者沟通。她说，在疫情里很多咖啡爱好者都出现了咖啡短缺的问题，公司也很快调集了挂耳、冻干咖啡和牛奶等产品发起了团购。让她很开心的是，即使如今大家都回到了岗位上，购买、运输的难度没有之前那么大，依然有一些忠实粉丝会继续回购这些咖啡产品。

“我们目前有80%的员工是残疾人，在很多人的眼里，他们其实是接受帮助的一群人。但在这次的疫情中，他们很高兴、也很自豪能够为大家提供帮助

和服务。”熊爪咖啡的创始人之一天天告诉记者，4、5月份的咖啡团购业务几乎是熊爪咖啡的所有收入来源，但他们依然坚持将团购的5%至10%营收，通过一定形式捐赠给所在社区内需要帮助的老人或残障人士。

突如其来的疫情也加速了熊爪咖啡业务拓展的脚步，很多原本被安排在明年、后年的计划都被提前了，例如一直在筹备中的自有品牌冻干粉提前销售了，其他一系列咖啡周边产品的制作也在加快步伐，线上的直播平台已经在准备了，原本就打算新开的一家盲人咖啡馆也将于今年7月上旬和上海市民见面。

“很多人觉得盲人似乎只有按摩师这一条职业道路，但我觉得他们也可以成为一名出色的咖啡师。真的，他们觉得做一杯好喝的咖啡是一件特别酷的事情，就和滑板一样。”

盲人小伙即将出任新店店长

听到“谢谢”和鼓励，自信没有什么不可能

1999年出生的天保就是未来新开的一家盲人咖啡店的店长，他将拥有咖啡店10%的股权，并全权负责整家店的运营管理。同时，他也依然是熊爪咖啡的一名员工，享有同等的工资收入等福利待遇。

新店设在浦东华润时代广场，目前还在筹备的过程中，所以天保最近的主要工作地点就在静安晶品的“破墙店”里，偶尔也会随自己的指导老师前往其他门店学习取经。

听障人士在咖啡制作过程中最大的难点在于听不到研磨咖啡和打奶泡的声音，有时需要通过触觉来辅助获得信息。有视觉障碍的人也能制作咖啡、开咖啡店吗？

先天失明的天保说：“可以，不是很难。”

未来位于浦东的新店还未完工，但天保已经听负责筹备的伙伴说，门店的操作台、整体布局和晶品店很接近，他只要到了店里稍稍熟悉一下就能掌握。

新店使用的会是一台经过专门设计改造的全自动咖啡机，和部分门店目前使用的半自动咖啡机相比，咖啡师不用在额外的机器上研磨、压粉，而是将咖啡杯放置在咖啡机指定的位置上，按下相应的按钮，就可以耐心等待咖啡滤煮、萃取完成。

当然了，天保要做的肯定不会只有“按键”这一件事，他需要及时为咖啡机添加咖啡豆，需要定时清理咖啡机，需要为咖啡杯盖上盖子、配上吸管，也需要和顾客面对面交流、沟通。

前几个步骤唯手熟尔，而最后一步和人打交道，对天保来说是最无措的。

“我在晶品店第一次为顾客递咖啡的时候，同事说我很僵硬，浑身上下写满了紧张。”天保说，他

虽然看不见，但在工作中每天都能听到顾客说的“谢谢”，也听到了来自同事们的鼓励、赞美，让他觉得：没有什么不可能。

如今的他已经变得更为自信、开朗，接受采访时，能够笑着说起最开始练手时，不小心拿了3个盖子就往咖啡杯上盖的糗事；也会探讨起未来站在自己的店里，如何微笑着和每一位顾客打招呼：“我现在的打算是用上海话讲：依好，今朝打算切撒？”

最近只要一有空，天保总会拿起马克杯和拉花杯开始练习热拿铁的拉花。杯子倾斜角度、拉花手势是指导老师早早教过的，但对于天保来说，要牢牢掌握只能靠无数次练习形成的肌肉记忆。

因为疫情耽搁了2个月，天保回到咖啡店后觉得自己有些“手生”，便急着给自己加训练强度。一上来就使用店里的牛奶让他有些心疼，他就会先用水替代。“用白开水其实更容易，水流的声音更清晰，奶泡就没有那么好辨认。”

大家宽慰他说：“最近天热，顾客都爱喝冰咖啡，点热拿铁的人不会很多。所以不着急，可以慢慢练。”

端着拉花杯的天保马上摇了摇头说：“不行，着急的，新咖啡店马上就要开了！”

图片/晨报首席记者 谢 贇、受访方供图
制图/张继