

“无人售卖,付钱自取” 沿街蛋卷店的小舟破浪记

店主白天去西餐厅工作晚上回来做蛋卷 七八平方米小店闯出破局之路

“不在店”的小店老板

8月5日,小部老板遇到了一周2天的休息日,无需跑到外滩的西餐厅上班,他难得的整天待在了清峪路的小店里做蛋卷。小部卖的蛋卷都是自己手工制作的。安佳黄油、鸡蛋、纯牛奶、白砂糖……搭配着小部多年西餐厨师手艺,几年经营下来,小小的蛋卷店也积攒了一批老顾客。

“你家的蛋卷怎么这么好吃?”难得在门店附近碰到了老板,附近的爷叔拉着小部聊了起来。对于附近的住户来说,在蛋卷店碰到老板是件稀奇的事情,大多数情况下,门店都是大门敞开,蛋卷堆好,无人售卖。

“我们家鸡蛋给得多,白糖给得少,黄油是进口的。”小部耐心地解释着。他个子不高,眼睛炯炯有神,看似简单的平头暗藏玄机,一条及腰的长辫留在脑后,彰显了这个年轻人个性不羁的一面。

就算有着如此让人一见难忘的打扮,在这条马路上,小部被人认出的次数并不多。附近的居民似乎已经习惯了这家店无人售卖的模式,即使有时小部就在店里做蛋卷,顾客仍旧自行付账,拿了就走,看也不看店里的老板一眼。

在小店门口的桌子上,一个装着硬币的容器,以及贴在盒子上的二维码,组成了这家店的收银体系。平日里,顾客们自行用硬币找零、有二维码付账。为了方便不习惯的客人,小部在“无人售卖、付钱自取”的打印纸下方,留了一串自己的电话号码。然而,记者连续拨打了2次后发现,这个电话机制几乎没有运转。小部说,为了更好地利用时间,他在外滩附近找了一份西餐厅厨师的工作。工作期间,他基本不方便接听电话。

“我一般每天晚上会到店里做蛋卷,早上往两个店送货。休息日时会连续在店内做上七八个小时蛋卷。”小部说。

打一份工同时经营两家店并不容易,忙碌的小老板要像陀螺一样转个不停。好在,买蛋卷并不是件复杂的事情,客人们需要联系老板的情况很少。时间久了,老顾客遇到懵懂的客人时,还会帮忙解释,这家店早在卖红糖馒头时,就时不时搞无人售卖了,没什么可大惊小怪的。

始于疫情的尝试

这份顾客与老板之间的淡定和默契,并非一夜之间形成。它更像是一种历经磨合之下的双向奔赴。

小部说,一开始,自己选择无人售卖,或多或少是出于无奈。

今年32岁的小部,来自河南农村。父母在外打工,从小独立生活的他,18岁时就拎着行李独自来到了上海。自打18岁开始在西餐厅里帮工,他再未离开过这个行业。从均价几十元的西餐厅,到均价上千元的西餐厅,小部做过沙拉、披萨、面包、意大利餐、西班牙餐……在餐厅的职务,也一路从厨房帮工,



晨报首席记者 张益维

几张二维码、堆成小山的蛋卷,一个写有“无人售卖、付钱自取”的告示……最近,清峪路、同普路上的两家沿街小店,因店主常年不在,全靠顾客自觉的经营模式,渐渐引发注意。这家蛋卷店的年轻老板小部,利用省下来的时间,又找了份工作,开店赚一点儿,工作赚一点儿,借助新媒体吆喝出去一点儿,即使接连遇到疫情和高温天双重打击,他的蛋卷店也开得平平稳稳。

“店小有店小的好处,小船灵活。”拍视频、搞直播、做无人售卖……在可能是餐饮业的最小的经营单元——只有七八个平方米的沿街小店里,诸如小部这样的店主们,正凭借着勤奋和灵活,捕捉可能的机遇,上演着小舟破浪记。



店主将老家村子的名字用作了店名



店内的蛋卷都是店主手工制作



桌子上留下的找零硬币 本版图片/晨报记者 张佳琪

做到了副主厨。

2016年前后,餐饮行业稳步发展,各类餐饮连锁店如雨后春笋般涌现,此时已积累了两次开店经验的小部,和两名伙伴一起开了三家连锁红糖馒头店。他们梦想着红糖馒头店最终可以成长为巴比馒头这样的餐饮连锁品牌。但这次创业并不顺利,尽管馒头店一直在盈利,但小部他们的商业布局,并未成形。

创业不顺,小部自己单独经营起了馒头店,并在同普路上又租赁了一个店面,因为是西餐厨师出身,小部做的红糖馒头颇受欢迎。但2020年初疫情暴发,让小部又遇到了经营危机。为了节省人工成本,他索性将馒头10个1包打包好,在两边店铺做起了无接触式售卖。

这可以视做小部初涉无人经营的开始。那段时间,一包包封装好的馒头被运送到了同普路上的小店里,摆放在柜台中任顾客自取。小部则将大部分时间花在了清峪路店,制作和加工馒头。

如果说,2020年初被顾客自助买走的红糖馒头,还只是小店经营路上的一个插曲。那么,今年的疫情,则加速了无人售卖模式的形成。

小部仍记得1个月前那段苦闷的日子。尽管城市逐步解封,但

餐饮行业仍恢复缓慢。炎热的天气让蛋卷这类酥脆的点心不再受欢迎。生意惨淡,小部每天无所事事,他终日对着手机发呆,内心的焦虑无法缓解。

“其实这两个店都不亏钱,就是赚多赚少的区别。但作为个体户老板,心里就是很焦虑,早上睡觉,中午睡觉,晚上也睡觉,越睡越焦虑。”用时下流行的话说,那时的小部每天都在“精神内耗”。

终于,小部不愿这么熬下去了。他决定让店自助经营,他自己则“找个班上”。除了赚钱,更重要的是小部想从焦虑的状态中走出来。

“找个班上”的效果异常成功:“角色不一样,心态也不一样。当小个体户会散漫一些,但上班时我会早晚挤地铁,形成一个朝九晚五的作息,我绝对不会迟到或者早退,我会要求自己把该做的事情做好。”

回到自己最熟悉的西餐厨师岗位,小部又找回了18岁时拎着行李独自闯上海的心劲,他把脚都站肿了,人却从焦虑的状态中走了出来。

深夜总会响起收款声

打起精神后的小部很快发现,自己似乎在无意间“闯”出了一条

破局之路。无人售卖开始后,两家小店不仅没有惨遭“洗劫”,其业绩表现,相较于有人看店时并不逊色。节省了人工成本后,蛋卷店的经营进入了良性循环,小部也有余力,跳出开店本身,去思考门店的发展。

7月起,他将自己在小店中烤制、售卖蛋卷的过程拍成短视频,发布在短视频平台。想着“能多一个渠道是一个渠道”,很快,小店无人看管的经营模式引来关注。有人替他担忧:“并不是所有人的素质都高的”“别用自己的善良挑战别人的人性”。也有人给他点赞,觉得对于品种单一、价格不高的蛋卷生意而言,这样的做法不失为一种经营之道。

对于别人的评论,小部很坦然。“就是为了省人工。”他在留言区中坦言。对于那些表示想要趁老板不在偷拿蛋卷的玩笑,他更是一笑了之。有人问他:“吃不起饭了,可以过去拿一个吗?”小部也好脾气回答:“可以可以,只能拿一个哦。”

“坦白说,我其实不知道有没有人偷拿蛋卷。”小部说。“我也没有特意去计算过,数过,或者看监控查过。就算是有人偷拿一包,我也可以接受,如果我接受不了,我可能就不会做无人经营了。”但小部同时认为,除了足够心大,顾客的高素质,是自

己能够玩转无人售卖的根本原因。

小部常拿深夜的付款提示作为自己观点的佐证。他在同普路的小店经常24小时不关店。在寂静的深夜,小部也经常接到顾客付款的信息提示。这些来自凌晨的消息证明,即使四处无人,顾客们也能自觉付账。

“你也不妨像我一样,大胆一点,晚上不关门,24小时无人售卖,收钱吧(一种软件)凌晨总会收到钱,上海夜不闭户,路不拾遗。”在社交软件上,小部这样写道。

另一个有力的论据来自始终有钱的“零钱罐子”。为了方便习惯使用纸币的老人,小部总是会在二维码后的“零钱罐子”里放上一些硬币。小部回家时,“零钱罐子”里的硬币时常不见了,变成了几张整钞。这些大额纸币就安静地呆在里面,等待着他的主人归来。

“某种程度上,我能这样操作,也是吃了城市高素质人文环境的红利。”小部说。这么长时间里,他只遇到过一次有人偷拿钱币的情况。“那是个身有残疾的醉汉,看得出个人际遇并不是很好,大晚上的独自一人,瘸着腿,拎着一瓶酒、一个饼。”小部最终警告了对方下次再来会报警后,就让对方离开了。

小舟也能破浪行

8月5日,趁着不用上班的空隙,小部在店里研究了一整天的直播。他对着镜头烤蛋卷,一烤就是一整天。不烤蛋卷时,就将直播镜头对着自己摊位,直播无人售货的场景。

这场直播持续到记者到来,仍在继续。从数据而言,小部首日直播的效果算不上成功。但小部看上去兴致勃勃,并打算进一步尝试。

“我偶尔看直播,看人家放个萝卜在那里,也能直播。我想,也许有人看到直播无人售货,也会觉得挺有意思呢?”小部举了一个自己看到过的例子:“之前有地方做免费发水的直播,很多人都在看。”

尽管餐饮业仍面临困境,为了养活好自己和小店,小部每天都要工作12个小时以上,但在他的身上,记者见不到一丝颓气,这个年轻的老板,正竭力寻找所有可能的手段,抓住新的发展机遇。

“我从来没有想过要关店,我觉得生意不好可以想办法,生意好了就想办法做得更好。”小部认为,面对疫情的冲击,看似弱小的微型小店,实则具备着“船小好调头”的优势。

“你看我做馒头不行了,我就改做蛋卷。生意好了我就请人,生意不好我就不请人,生意再不好我就无人售卖。如果蛋卷卖不动了,我还可以再转方向,或者卖鱼,或者卖菜。”小部指了指蛋卷店的招牌,笑着说道:“你知道这个店为什么叫黎园张村吗?这是我老家村子的名字,我当时起这个名字,就是为了人们看不出这家店具体是做什么的。它可以是卖红糖馒头的,也可以是卖蛋卷的,还可以是卖别的东西的。我是农村出来的,那么小就从家里出来,经历那么多事情,我不怕苦,只要能赚钱,我都不怕吃苦。”