

自动化服务的误区

说到当今的创业方向，很多人会有利用技术让某些事情“自动化”的想法。我承认其中某些做法是有好处的，但也需要认识到，并不是所有的场景顾客都会认可自动化。商家不可以把自动化服务强加在顾客身上，否则就可能输给人工服务的竞争者。

这段时间听说的一个想法，是利用机器人让服装导购自动化。也就是说，当我走进一家服装店，有一个机器人来回答我的问题，带我去找我要的衣服。虽然我尊重这位朋友的想法，但这显然不是他最好的想法。我觉得这是“自动化方向”比较有代表性的例子，有必要分析一下，再附带讲一下我对最近出现的一些“自动化服务”的看法。

简言之，我非常的不希望走进一家服装店，是一个机器人带我去找衣服，管你把它做得多漂亮。作为顾客，我需要一个人，一个有礼貌，不俗气，尊重顾客，有点品位，甚至有点幽默感的人，来为我服务。我觉得这是商店主人对我起码的尊重。这个人代表了商店主人来欢迎我，给我推荐衣服，帮我拿衣服，穿上之后给我建议，尺码不对帮我去换，走的时候跟我说再见，谢谢光临！各种贴心，我就很愿意买单，下次再来。但如果是机器人来给我服务，我就觉得少了很多关怀，就觉得买衣服是完成任务，冷冰冰的，而不是一件有趣的事情。如果机器人服务员夸我穿上一件衣服好看，我会相信它吗？但如果是一个人，特别是女性夸我穿上好看，我可能就买下了。而且我发现不管是男性还是女性，都喜欢女性服务员给自己服务，而且比较相信她们的眼光。所以你发现服装店里导购都是女性，男的基本都是搬东西或者收款的。我恐怕是买最便宜，最无聊的衣服，才会去机器人服务的商店。

所以呢要做自动化，不能只从技术人的角度出发来看问题。要知道世界上不止有追求效率的人，还有喜欢乐趣和文化的人，“无人服务”会少了很多文化。服装行业需要很多的文化，使用机器人来服务，会把很多顾客给无聊走的。所以作为“十年内 AI 无法取代的人类工作”的例子，服装导购也是一

个 AI 技术无法取代的工作。不是因为技术完全没有能力做服装导购的事情，而是你换成机器之后，很多人不来你的店了，因为失去了文化的感觉。

我曾经在湾区吃过一次“全自动服务”的寿司。每桌顾客头上有一个 iPad，你在 iPad 上下单，然后你点的寿司就会通过传送带嗖的送到你面前。如果你买够一定数量的寿司，你头上的机器上还会出来一些奖品玩具给你。似乎很热闹，跟打游戏一样。结果呢，我和朋友去了一次就再也不想去了。我喜欢去有人为我服务的饭店，我喜欢“文化”的感觉，我不喜欢机械化的服务。我不喜欢菜单是个 iPad，我喜欢纸质菜单。实际上，纸质菜单不但更有文化感，而且比起电子屏幕在操作上有优点。因为纸质菜单翻开可以很大，所以你可以同时看到很多的菜，而且来回翻起来也更快，定位更准。所以你发现高档餐馆全都是纸质菜单，几乎没人用电子屏。

现在国内某些饭店也有滥用技术的问题，在桌上贴着二维码可以“扫码点餐”，同时又有服务员和菜单。我一般走进饭店，拿起桌上菜单看，跟朋友商量好，招呼服务员过来。这时某些饭店的服务员会跟我说：“扫桌上二维码就可以点餐。”因为我已经看好了菜单，就不想打开手机再找一遍我已经选好的菜，所以听到这样的话，我心里会梗一下。我会对他说：“不用了，你帮我点单就行。”作为顾客，我期望他为我服务。一般在我要求之下，服务员也会为我点单，但某些饭店做得过了，当我要求服务员给我点单的时候，他们会坚持说：“您扫码就可以了，我们这里都是扫码点餐。”

这时候我会觉得我没有受到应有的尊重，我会认为这家饭店为了省钱少请几个服务员，把麻烦推到顾客头上。况且这些服务员叫顾客自己扫码点菜，自己却站在那里不做事，这是什么鬼？我不想拿我的手机折腾，去熟悉点餐的界面，去做本来应该服务员为我做的事情。如果他坚持拒绝给我点单，我会站起来离开这家饭店，以后再也不来了。到处是有人为我服务的饭店，我为什么要来你这里呢？如果要求之后他帮我点单，却拿起他的手持设备磨磨蹭蹭找不到菜，还叫我“等一下……”，我也会在心理上给这家饭店扣很多分，下次可能也不来了。本来拿个小本子记一下，回头再到系统里下单就行的，非得拿个设备在那里临时折腾，显得很专业。

所以你看，稍微好点的餐厅，服务员其实也是技术无法取代的工作。看过意大利电影《美丽人生》的人可能还记得，男

主角去餐厅做服务员，年老的服务员在教他的时候说：“你是一个侍者，不是下人。服务是一门高度的艺术。上帝为人服务，但上帝不是下人。”服务是一门艺术，有道理，所以它很难被技术取代。



我还曾经在门口的便利店遇到类似的情况。这便利店当时刚安装了自助扫码买单的机器。我拿着商品走到收款台，里面的服务员对我说：“那边机器上可以扫码买单。”我走到机器那里，发现上面没有塑料袋可以装商品，所以又拿着东西走回柜台。里面的店员再次对我说：“跟你说了，那边机器上买单！”我忽然就怒了，说：“你什么态度？叫你们经理过来！”后来就再也不去这家店了。

这个例子说明，超市便利店结账的自动化是可以做，能增加顾客的吞吐速度，大家都开心。但你也得小心，必须把每个细节都做对了，否则惹怒了顾客就不好了。有了自动收款台之后，商品价格并没有更便宜，顾客原来不需要自己动手，现在凭什么要自己动手扫码装袋，还得熟悉你们的系统界面？况且你的机器上塑料袋都没找到，也没人帮忙。有了机器，柜台里的服务员就可以不做事吗？所以人工服务必须能同时进行，不能拒绝顾客采用人工服务的要求。只有当他们意识到人多的时候用机器结账可能会快一些，自愿去用才是合理的。

现在某些公司还设计了“无人酒店”，走进去都没人接待你，全自动的，装修也是科幻电影似的光秃秃。不觉得很无趣很不温馨吗？本来住酒店就少了家的感觉，现在连人都没有了。看似省了一些请服务人员的钱，而其实恐怕没法跟彬彬有礼人工服务的酒店竞争。

所以我觉得，自动化做得过度了，甚至把自动化强加在顾客头上，会损失很多顾客，败给具有高素质人工服务的竞争者。随着人们越来越富裕，对效率要求没那么高，看过了世界很多地方的风土人情之后，对有文化有品质的服务要求越

来越高，不喜欢自动化服务的顾客就会越来越多。所以即使要做自动化，也要选对合适的场景，考虑到人的心理需要，不然效果适得其反。