

掌掴顾客，哪来的戾气？

作者 | 燕大

“我们自嘲为牛马，还真拿我们当牛马？”

同一天同一个精品咖啡品牌在上海的两家门店店员崩溃与顾客发生冲突，泼咖啡粉的，品牌方表示要严肃处理、那个女孩子肯定会被辞退的。

我仔细看了相关视频，一起是顾客要插队、让女店员先做自己的，表示自己要迟到了，女店员表示我帮你退单吧，然后顾客开始输出，冲突上升是顾客“你吵什么，早饭没吃啊？”，店员“我是没吃早饭啊”，彻底爆了，语言冲突上升为店员将咖啡粉直接泼到该顾客脸上；

另一起，店员按顺序出餐，顾客10分钟都等不及，表示自己要赶飞机，顾客边催边问店员名字表示要投诉，店员手上不停，顾客拿手机怼脸拍，不依不饶，冲突开始，从语言到肢体，女顾客踹对方一脚，店员掌掴对方。

泼咖啡粉之后，品牌方表示要严肃处理、女店员肯定会被辞退，发生肢体冲突的，也彻底不用赶飞机了，附近商家表示两人被帽子叔叔带走，看样子是调节去了。

事情发酵，我看了好多评论，这一次多数观众并没有站这两消费者而是站店员，可见人心都是肉长的，面对如此简单且直观的事实，群众的眼睛还是雪亮的。

上班快迟到了偏要去买杯咖啡，着急赶飞机也偏要先去买杯咖啡，然后把催命当基本功，不管店员忙的飞起，催命不能停，直到把人逼疯。

你说你十分钟都等不了，还买个屁的咖啡啊。一杯咖啡还得喝出人上人的感觉，简直是惯出来的臭毛病。

企业管理现在叫算法，严苛到秒，送外卖的、做医务护理的、服务人员等等容易被提出太多极致要求，无形中促使人与人的包容性降低，同时也助长人性恶劣的一面显现放大，这都还没啥权利呢，也没有一官半职，仅是作为一杯十几元咖啡的顾客，就要极限为难服务员。

很多人自嘲为牛马，但却最是喜欢拿别人当牛马。

再说说这家咖啡品牌方，也是够鸡贼的，泼咖啡粉发生，品牌方上来就是牛逼哄哄的要严肃处理员工、必须辞退，后面估计是有高人指点了，半夜发文表示将积极整改和调整、加强对员工的培训和教育，优化门店运营、提升顾客满意度，同时又加强咖啡师伙伴的日常关心.....

好嘛，估计是看到舆情汹汹，也看到多数观众替店员打抱不平，从不问青红皂白要严肃处理店员、必须辞退，到“加强对咖啡师伙伴的日常关心.....”。

上来不解决问题就只解决人，嘴脸太难看。我看了视频我觉得那俩店员不需要任何教育和培训，也不需要狗屁日常关心，手速脚速能达到全天候连轴转、早午饭都来不及吃，还能同时面对顾客礼貌回应，哪有时间接受教育培训？哪有时间听废话接受所谓关心？

与其不知从哪儿抄的“提升职业素养和服务意识”这种场面话，不如来点实际的，加工资、增加人手，起码让员工能按时吃饭吧。

现实是，根据记者采访，店员迟到一秒就得扣全勤1000块钱，请病假或事假照样扣1000，三次被投诉就面临解雇，为节约成本，门店一般就1到2人，两人的分早晚班，换句话说高峰可能也仅有一名店员，日常外卖、打包、萃粉、配料、点单、清洁等等，一个人要忙炸天，按时吃饭都是奢侈，而且你吃不吃都要扣半小时工时，还得

面对一些难缠顾客，心情可想而知。

至于太忙、申请增加人手？可以，业绩达标就行，只不过这业绩高的你可能永远达不到，等你快达到了他又升的更高了。

常有人吐槽同是做咖啡的星巴克，但据我所了解，星巴克的店员也没被这么悲催的对待。

店员的戾气源于被长期过度压榨的怨气，资本要在最大范围内追求剩余价值，跑出好看的数据，企业极限压榨员工造成的，但锅最终全由员工背，这种破事哪哪都有。

咖啡品牌Manner，是2015年在咖啡文化最浓厚的上海成立的，老板初心很好，小店、喜欢咖啡、做咖啡，自己选豆子、烘培，用半自动机器，对做咖啡手艺有要求。走精品路线但均价不贵，十几二十块，火爆出圈。

彼时瑞幸的火爆让众多资本瞄准咖啡赛道，一开始是最早投资东哥的风投女王徐欣，2018年给Manner投了8000万，A轮，之后融资开店、开店融资，2021年淡马锡投资13亿美元，字节也投了数亿美元，彼时Manner门店开到190多家，单店估值近1亿，远超星巴克数倍。

不过，资金扎堆的阶段，之前投下A轮的风投女王高位退出，传言是理念不和，其他各路资本抢着接盘，虽未上市，但这一把风头女王可能也已爆赚几十倍。

彼时单店估值近1个亿，说实话哪怕一个门店俩门每天卖咖啡一万块，一年也最多营收365万，利润了不起七八十万，况且许多门店营业额介于五六千。所以，众多资本大鳄砸下巨额资金投资，绝不可能是为了卖咖啡那点钱，必然是冲着上市去，股票可比咖啡赚钱快太多了。

上市是要跑数据的，门店数量、市场占有率、利润率，等等，一系

列指标都是跟大资本、大投资者溢价谈判的筹码，也是获得高估值的必要条件，结果可想而知，**房租、设备、材料都是固定的，最大的可调控成本就是人力。**

规模达到1000多家门店，很难想象这种规模企业竟然会把人力压缩到许多店铺高峰时段只有一名员工，牛马都忙不过来吧。

高强度、高负荷工作量且收入一般的状态下，店员是流水线小白，往往干不了几个月就得提桶跑路。

网友评论说“我们很多人自嘲为牛马，但这帮管理者是真拿我们当牛马”，不高的薪资、极尽压榨员工，泼咖啡粉、掌掴顾客传到网上有人直呼“这一巴掌下去让人直接舒爽了”，压力和怨气盖都盖不住。

事情发酵后有网友拍视频，对比其他咖啡店的人来人往，一些Manner店冷冷清清。

这也是企业被自己所作所为反噬，站在旁观者角度，这种以极限压榨员工来降本增效的品牌，倒闭也是活该。

前两天看到个新闻，说是广本逐级通知要裁员，原本只计划裁900人，结果超2300人报名抢着要被裁，场面异常火爆。简直离大谱，但一看才知道，原来是给的太多。

更讽刺的是，很多纯外企能按劳动法甚至更高待遇对待中国员工，而像上面咖啡品牌的做派，对待离职店员，别说给赔偿，不安名头倒扣工资都算仁慈。

电商界有索马里，现在，看样子咖啡界也出了个索马里。

前者极限压榨小商家，后者极限压榨店员，均以此实现品牌利润最大化。

但导致的都是一线与顾客之间的恶性循环。