

这是一场蓄谋已久的狂欢

原创 燕梳楼 燕梳楼 2023-12-02 21:29 发表于江苏



本文音频，请点击收听

燕梳楼

8分钟

作者 | 燕梳楼

海底捞，绝对是餐饮界的卷王。

他们不仅卷别人，狠起来连自己都不放过。

最近因为海底捞一家门店的小伙现场表演一段科目三舞蹈，在抖音上火了起来，随后海底捞决定在全国推广。

只要顾客对服务员说，我要科目三，马上就能欣赏到一段扭腰摆胯的魔性舞蹈。一边吃火锅一边还能看免费跳舞，尤其受到女顾客欢迎。

她们一边模仿崴脚的科目三，一边大呼，感谢这盛世，终于到了女人吃饭，男人跳舞助兴的年代了。也有人感叹，不是男模点不起，而是海底捞科目三更有性价比。

你都很难想象，科目三能火到什么程度。以至于想搜驾考科目三教程，推送给你的全是海底捞的舞蹈。很多人好奇，这科目三到底是个啥，为什么叫科目三？

我查了一下资料，科目三发源于广西。说广西人一生要经历三场考试，科目一唱山歌，科目二嗦米粉，科目三就是跳舞了。也就是说，很早就有这舞了。

但为什么此前没有火起来，反而是海底捞跳火了？我觉得这和海底捞的成功策划有关。最初他们请了两个网红博主，穿海底捞服务员的衣服表演科目三，然后在抖音爆火。

此后引发其它门店争相效仿，随后又推红了江苏江阴、山东青州、福建福州几个门店的IP，然后科目三才在全网火了起来，很多人不是去吃饭的，而是去看跳舞的。



不能不说海底捞这波营销很成功，但凡事就怕过犹不及。越来越不像火锅店的海底捞，因为科目三赚的盆满钵满的同时，也招来了很多批评和非议。

第一，是取悦顾客还是贱卖尊严？

因为科目三的爆火，很多顾客点名要求服务员跳科目三。有的服务员一天要跳几十遍，人都快跳崩溃了。

也有的门店表示，本来生意就很忙，现在又要组织学习科目三，有一半员工因为练习科目三崴了脚，压力真的很大。

事实上也是如此，视频中我们看到有个胖服务员在尬舞，还有个女服务员都快跳哭了。肢体僵硬，面无表情，没有人觉得搞笑，只有莫名的心酸。



为了生活他们已经累成狗，还要当着顾客的面扭来扭去。即使再不情愿，也不能破坏了海底捞的文化，我想那个姑娘心里一定在流着泪吧。

有专家表示，无论用人单位出于什么目的，都是对劳动者权益的不尊重。如果强制员工为顾客跳舞，还涉嫌职场霸凌，贱卖员工尊严。

当然，扣上职场霸凌的帽子可能有点大了，但通过变相奖励跳舞员工的方式，让员工做不属于他们工作范畴的表演，也不合理。

不要硬逼着他们去尬舞，为难了员工也膈应了客人。他们只是服务员，陪笑就可以了，别逼人卖艺。

第二，是哗众取宠还是服务创新？

海底捞一直靠服务出圈，此前的生日歌、变脸表演大家都可以接受，但毕竟表演者也还算专业。而对于舞蹈就不同了，是需要基本门槛的。

并不是每个人都像火起来的那个江阴小伙子，拥有一米九的身高和不错的颜值，关键还有一定的舞蹈基础，对于那些资质平平的服务员工来说，注定是个天花板。

他们也不是不努力，但可能越努力跳的越难看。而在部分顾客眼里，这种难看就很难不滑向低俗的评价。何况部分门店的表演确实就很低俗。

杭州一家门店因为服务员与顾客手对手跳擦玻璃舞，引发一带孩子过生日的宝妈强烈吐槽，她认为在孩子面前扭来扭去“很恶心”。

事实上不仅这位宝妈有这样的感观，很多人对这种舞蹈都表达了厌恶。这就像狗不吃肥肉了，却满大街找屎吃一样，颠覆了我们传统的审美观。

而且，也并不是每个顾客都享受这种氛围。江苏淮安一家门店就因为科目三太吵，引发顾客之间冲突，最终大打出手，连警察都出动了。

不能否认，海底捞的服务确实贴心，科目三也是一个很好的互动体验，但应该尊重不同顾客的感观和审美，不能自以为是。

更不能为了所谓的热搜效应，把好端端一个火锅店卷成了歌舞团。顾客能接受最大的边界就是唱生日歌，再吵一点真的就让人受不了。



写到这里我突然想到某地监管部门，一家包子店因为不在经营范围卖豆腐脑就被罚了15000，在火锅店跳舞算不算超出经营范围？

别净盯着老百姓那三瓜两枣欺负，这个润到新加坡定居却还在国内大肆捞钱的才应该好好盯着吧，欺负包子店算啥本事。

第三，是意外爆火还是营销策划？

这个其实前面也提到过，科目三之所以突然爆火，并不是海底捞员在跳火的，而是海底捞需要它火，而那两网红成为第一波推手。

紧接着全国门店同时动手，又推出几个门店IP。最火的江阴门店取号都取到了600桌，甚至有人坐高铁去吃火锅，就为了看那个小伙子跳科目三。

而火起来的那个服务员据说入职刚几个月，所以不排除这是一场蓄谋已久的营销狂欢。此前海底捞一直处于亏损状态，而且负面缠身。

不仅多次被质疑食品安全，还因价格太贵屡上热搜。也有顾客吐槽，自己花了8块钱只买到2片生菜。而随着此次科目三的爆火，海底捞真的赢麻了。

毕竟有了流量就有了销量。根据三季度财报，海底捞已实现净利润22.58亿元，接近2019年全年的净利润，经营性现金流49.3亿元，大涨90.3%。

还有一个细节就是，海底捞最近推出海鲜火锅店，时间线与此次科目三正好重合，不能不说，海底捞这是一箭数雕啊。

转念一想，可能那雕就是我们自己。

第四，海底捞做错了什么？

从美甲到洗头，从变脸到科目三，海底捞已经把餐饮业的服务卷到了天花板。

但任何事物都是双刃剑，当过度依赖一种营销手段时就会物极必反过犹不及，淮安门店的冲突和警方介入，就给海底捞敲响了警钟。

事实上，作为餐饮服务业本质上还是应该回归到食材本身和服务本身上来，如果过于哗众取宠只会适得其反，招来顾客的厌恶。

今天让员工跳科目三，明天会不会让后厨出来舞大刀？后天会不会表演胸口碎大石？这与吃饭本身有多少直接的关系？

换句话说，还能不能让人好好吃顿饭了？老老实实做好食材，最好服务，才是正道。看似一时爆火赢过了同行，实际上是把自己推入困局。

顾客去海底捞，终究还是为了吃一顿好的火锅，而员工在海底捞工作，也是想凭借自己的努力获得尊重，希望海底捞能尊重这些常识。

对于餐饮的服务，同样是火锅品牌的巴奴却走了不同的一条路。他们曾提出“服务不过度，样样都讲究”的slogan，因对标海底捞而引发争议。

在巴奴看来，餐饮的本质在产品主义，因此包括服务、环境在内的所有外在因素都需要围绕产品展开。对巴奴来说，他们从来不会把员工的才艺当成取悦客户的资本，更关注的是食材的选择，口味的创新。

因此在巴奴吃火锅，看不到唱歌跳舞，看到的是服务员像火锅专家一样给顾客展示每一道菜品的如何涮、如何搭配小料，不仅让顾客能够享受到食材的美味，而且心理上感觉舒适。

所以当海底捞科目三风靡的时候，就有网友调侃说，“与其在海底捞看跳舞，不如在巴奴涮毛肚”。

再好的服务也替代不了吃的体验，除非海底捞真的把自己变成了一家歌舞团或者酒吧，那让白嫖来跳都没人管你。

而海底捞科目三从爆火到爆打的教训，也在告诉我们，所有好的服务都讲究一种分寸感，跪式服务并不能带来客户认同。

过分热情就是一种打扰，过度谦卑就是一种讨好，这并不会让顾客感觉到尊贵，只会感觉尴尬，食不甘味。

人饿的时候只有一个烦恼，但吃饱了就会有无数烦恼。所以这世上很多事情，都是吃饱了撑的。


别让好好吃顿饭，也成为一种奢求。



- End -
位卑未敢忘忧国！



@关注和转发，就是最大的支持@
对话作者请添加微信：



燕梳楼

只为苍生说人话，位卑未敢忘忧国

845篇原创内容

公众号

素材来源官方媒体/网络新闻

喜欢此内容的人还喜欢

王思聪认命了

燕梳楼



新疆！新疆！！

燕梳楼



最坏不过人心

燕梳楼

