

消费者抱怨服务缩水,商家叫苦不迭 低价团购“大餐”到底便宜了谁?

《工人日报》李国

近期,各网络平台上涌现出低价团购“大餐”热。5折、6折不稀奇,有的餐饮店团购低至1折。但问题随之而来,消费者抱怨品质服务缩水、存在隐性消费门槛等;不少餐饮从业者也抱怨夸张的低价带来了恶性竞争。

“2~3人餐只要88元,赶紧囤票了,‘艾特’你的饭搭子去打卡吧”“重庆老火锅团购!原价278元,荤6素4抖音团购价只需168元……”近期,各网络平台上涌现出低价团购“大餐”热,满屏低价令不少网友为之心动。

低价团购营销宣传五花八门,有的突出食材昂贵,有的主打菜品精致,还有的强调高档用餐环境。但各种“大餐”都有一个共同点——价格便宜,甚至出现了“100元7斤小龙虾”“1元吃甜品”“99元吃8个菜”之类的低价套餐。

可问题也随之而来,消费者对于低价团购品质服务缩水、存在隐性消费门槛等投诉质疑频出;不少餐饮从业者则抱怨夸张的低价团购带来了恶性竞争。那么,低价团购的“大餐”到底便宜了谁?

团餐缘何广被吐槽

“今后再也不去团餐了!”家住重庆渝北区的刘女士愤愤不平地说。7月9日,她通过网络平台花138元购买了某餐厅原价492元的超值套餐,“当大家欣喜地来到餐厅准备消费的时候,却被告知团购券不能正常使用,商家的理由是超过了当天的接待能力。”

在某团购网的商品页面,记者看到了一个“19元买价值68元自助餐”的活动,商品描述为:60多种菜品,无限制任意吃,包括现场煎制酱汁牛排、纯正日式寿司、意大利披萨等。可团购过该商品的网友“今晚吃火锅”表示,进了餐厅就后悔不已,“里面除了鸡翅膀就是鸡脚,感觉像是路边大排档。”

一名外地来渝的游客,前不久团购了某餐厅的3~4人餐。“当时是冲着图片上的店面环境去的,去了之后发现完全不是图片上的店,而是另外一家店,我强烈要求平台退款。”该游客说。

记者采访发现,尽管低价团购“大餐”看上去很诱人,但类似的商家拒单、名不副实等问题却受到不少消费者的吐槽。还有消费者反映,一些团购的“爆款”餐厅上菜慢、份量少、质量差,服务严重缩水。

重庆渝中区市场监管局解放碑所所长张载荣表示,网络团购具有价格优势,但也存在一些弊端,如团购信息难辨真伪,售后服务得不到保障,容易出现纠纷等。

低价横行逼迫餐饮品牌跟进

有业内人士表示,6月是低价团购兴起的一个重要节点。疫情期间积压的消费需求逐渐被消化,同时餐饮业还没有跟上暑期消费热的节奏。“不管是为了求生存还是保增长,超低价团购在各个餐饮业态中蔓延,害苦了餐饮人,也扰乱了市场秩序。”

“我们其实也挺无奈的,但不做不行!”重庆秦妈餐饮集团总裁李杰表示,如今是线上营销时代,很多平台基于线上流量的逻辑,会将优惠、低价团购作为品牌展露的权重项。如果餐饮商家不上线类似的低价团购产品,便得不到优先推荐和露出,生意可能会受到影响。

团购的本意是将零售变成批发的薄利多销,给品牌更多向用户展示、让用户到店体验的机会,整体的引流属性大于交易属性。而如今,团购的价格越来越夸张。各平台不断涌现出“新低”,以往低价套餐常见5折、6折,现在已经低至3折、2折、1折,可谓没有最低,只有更低。

数据显示,截至今年6月底,全国新增超202.2万家餐饮经营主体,餐饮业的新店越开越多,一大批跨界而来的参与者不断涌入。随着竞争日益激烈,当周边餐饮店或者同类竞品用低价团购活动抢客时,很多餐饮商家也会被裹挟,不得不跟进上线低价团购产品来稳住客流,陷入“不降价影响生意,降价影响利润”的两难境地。

餐企如何“破局”

低价团购盛行,已引发各界对餐饮业持续健康发展的担忧。

重庆工商大学成渝地区双城经济圈协同发展中心研究员莫远明表示,低价竞争貌似可以实现商家和消费者双赢,最终结果却可能是商家和消费者“双输”。

“低价导致商家利润降低,也导致消费者吃上廉价无品质保障的‘大餐’,最终吃了个寂寞。”莫远明说,低价团购愈演愈烈,可能带来不正当竞争,食品安全隐患也将日益显现。

“所有的餐饮赛道都走向高度内卷化的充分竞争,最后只能拼效率和价格,未来餐饮将走进微利时代。”番茄资本创始人卿永曾说。

低价纵然能够为餐馆带来流量,但流量难成存量,也基本产生不了利润。营销专家刘润认为,低价格从来都不是竞争优势,低成本才是。

重庆味海预制菜公司董事长唐泉桐认为,餐饮业应尽快引入数字化技术,提升供应链的速度和效能。可以简化供应链的节点与链条,尽可能缩短供应链长度,从而直接降低成本。

张载荣表示,针对低价团餐反映出的问题,市场监管部门将加大执法力度,根据核查情况和投诉举报,对团餐商家存在的虚构原价打折、虚假宣传、不正当竞争和价格违法行为开展调查,依法予以查处,切实保障消费者的合法权益。

深度

7

家庭教育

新华社 胡梦雪 杨淑馨

“家长对孩子的信任是突破点,要信任孩子有独当一面的成长潜力。”家庭教育指导师胡华刚刚结束和她服务家庭的一场视频连线,谈起工作满是兴奋。凭借专业、耐心和经验,在家庭教育中“穿针引线”的这一职业群体,逐渐走进人们视野。

36岁的胡华已在教育领域工作10余年。最早做老师时,她就意识到,家庭教育是很重要的一课。纾解孩子成长中面临的困惑,为家长提供系统、专业和有实践意义的指导,或许会起到事半功倍的效果。带着这样的想法,2016年起,胡华转向家庭教育指导的全职工作,给予每个服务家庭不少于3年的“介入式陪伴”。



胡华与服务家庭视频连线。
新华社 胡梦雪 摄

家庭教育指导师常在指导者、陪伴观察员甚至“家庭医生”等角色间切换。胡华说,更多的时候她像一面镜子,在沟通中让家庭成员“照见”彼此相处模式中的矛盾所在。

华南师范大学心理学教授曲琛说:“家庭心理指导要处理青少年不同发展阶段的问题和挑战,建构合宜的家庭关系与亲子关系,学习发展良好的沟通方式,处理情绪和价值感等相关问题。”她所理解的家庭教育指导,除了家庭心理指导,还包括安全教育、升学指导、生涯规划等方面。

这也是一线工作者面临的“课题”:许多家长虽摒弃了“不打不成才”“都是为你好”等老观念,但科学教育方法的习得、沟通渠道和信任归属感的建立,需要一个过程。

胡华曾和家長聊到凌晨两三点,她一点点为家長“解压”,和他们一起解决孩子的困扰。

“我和这个家庭已经接触了6年,家長找到了引导教育的‘正确打开方式’,看到了孩子的可塑性;孩子也收获了自主学习的快乐和规划生活的能力,状态越来越好。”服务家庭一点一滴的改变,让胡华收获了职业的成就感和价值感。

随着家庭教育促进法正式施行,家庭教育导师的工作“场景”也在不断拓展。今年5月,广东省佛山市首批70名家庭教育指导辅导员受聘上岗,一批家庭教育指导师也在其列。佛山市人民检察院在办理涉未成年人案件时,邀请家庭教育指导辅导员全面参与家庭教育指导工作。

“孩子的情绪和行为,根子在家庭教育。”佛山市顺德区大良顺心社工服务中心青少年部主管伍家智是此次受聘的辅导员之一。在以往的社区工作经历中,伍家智接触到许多“家事”案例,他既要“倾听”孩子,也要“辅导”家長。“家庭教育指导师正式成为新职业,让我们有了新的‘身份证’。”伍家智说。

“爸爸妈妈好像变了,他们看到了我的优点。”不久前,一个孩子给伍家智打来电话,这样的改变就发生在家長和伍家智面谈之后。

今年1月,教育部等13部门联合印发《关于健全学校家庭社会协同育人机制的意见》,提出到2035年,形成定位清晰、机制健全、联动紧密、科学高效的学校家庭社会协同育人机制。

曲琛介绍,家庭教育导师在家校课堂可与德育工作、班主任工作等进行充分融合,在社区可作为社工为社区家庭提供教育支持和指导。

家庭教育指导师这一职业获得不少年轻人的青睐。“从业者要有一颗火热的心。家庭教育指导师需要长期付出才能看到成效,不能急功近利。”曲琛表示,家庭教育关乎孩子的终身发展和家庭的幸福安宁,让受过专业训练的人才参与其中意义重大。随着这个新职业为大众所认知,社会还需对家庭教育指导师进行督导和赋能,促进行业良性发展。