“消费入座”施行首日,记者实探星巴克

“第三空间”划定消费边界,柔性执行能否守住温度?

热搜·关注

27年来第一次,星巴克决定把“第三空间”的门槛,摆在顾客看得见的地方。10月22日,伴随“第三空间倡议”落地,星巴克全国门店同步启动“消费入座”新规:座位更清楚地留给消费顾客,但“先逛逛再点单”的从容,与“进店就得下单”的紧张,也由此开始被反复揣度。扬子晚报/紫牛新闻记者实地探访南京门店发现,首日执行以柔性引导为主,多数顾客表示理解,但也有消费者对“临时歇脚是否受限”心存顾虑。

扬子晚报/紫牛新闻记者 喻文君 卢婧 李雪琪 文/摄



门店桌面已摆放“请消费入座”提示牌



店内张贴“第三空间倡议”海报

扫码看视频

记者探访>>

提示牌已上桌,执行尺度留有余地

10月20日,一则“星巴克将实施消费入座”的消息在社交平台发酵。网友晒出的物料图显示,题为“星巴克‘第三空间’倡议”的海报旁,堆放着多份印有“星巴克营业空间,请消费入座”的提示牌,尚未拆封。当天记者走访南京多家星巴克门店,店内均未摆放相关标识,也未执行劝离。

10月21日,星巴克中国发布“第三空间倡议”,施行消费入座。这是星巴克1999年进入中国大陆市场以来,首次从总部层面明确门店座位使用规则。

10月22日“消费入座”引导首日,记者再次前往南京星巴克门店实地探访。在龙湖河西天街门店,店内外的桌面已整齐摆放“星巴克营业空间,请消费入座”提示牌,墙面同步张贴“第三空间倡议”海报,内容涵盖合理使用座位、控制外放音量、避免携带气味浓烈的外带食品等四条倡议。

与此前外界担心的“强制劝离”不同,现场执行整体偏柔性:多数门店并未主动巡查、劝离未消费顾客,店员表示新规“并非硬性强制”,遇特殊情况,市民仍可进店休息。

记者在现场随机采访了十余位顾客,大部分都表示可以理解“消费入座”的倡议。

“我完全能理解,门店运营本来就有成本。”一位市民告诉记者,自己几乎每天都会来店里处理工作,“而且它也没规定消费额度,烘焙、基础款咖啡都可以选,门槛其实很低。”他特别提到,此前自己和同事在店内开会时,即便只点了少量饮品,店员也常会主动端来白水,“这种细节让人觉得很暖心,所以规则只要执行得有温度,我完全接受。”

一位年轻女生则直言“盼了很久”。她表示自己经常需要用电脑办公,此前常遇到有人不消费却长时间占据靠近插座的位置,“真正消费的人反而找不到合适的座位。之前就听说要推消费入座,现在正式落地了我挺支持。”

也有消费者表达了顾虑。一位从上海来南京出差的女士表示,自己虽然是星巴克常客,但也偶尔会遇到等朋友、当天不想再喝咖啡的情况,“看到桌上的提示牌,第一反应是有点压力,以后可能就不太好意思进去歇脚了。”

记者还随机采访了几位老年市民。多数人表示可以理解,“店铺本来就是做生意的,要休息可以去公园、社区服务中心这些公共场所。”也有少部分老人觉得“有点苛刻”,认为逛街累了进店坐一会儿是人之常情。

多位受访者都提到,自己愿意选择星巴克的核心原因正是“环境好、空间大、能歇脚”,这也是区别于其他即拿即走型咖啡店的核心优势。“如果连坐一坐都要有门槛,那星巴克的特色也就少了一半。”一位顾客坦言。

星巴克回应>>

规则清晰,执行“保有温度”

针对外界对执行尺度的担忧,记者采访了南京星巴克龙湖河西天街店经理贾能静。她表示,公司会为全国门店伙伴提供统一的服务指引和必要支持,伙伴将遵循友好、友善的沟通原则,妥善处理顾客的合理突发需求和特殊情况。“如遇到孕妇、行动不便者等需要帮助的顾客,伙伴将优先给予帮助。”贾能静告诉记者,“规则清晰,执行会保有温度。人文关怀始终是我们的应有之义。”

与“消费入座”规则同步公布的,是星巴克中国2027新财年超3亿元的门店服务体验焕新计划。这更像是一场“收与放”的组合拳——在明确空间使用边界的同时,用服务升级回馈付费顾客。

为了让顾客在最繁忙的时段依然能得到及时、有温度的服务,星巴克将在全国近半数门店增加高峰时段人力投入。计划落地后,全国门店每月将新增超过20万小时高峰服务时间。星巴克臻选门店每月还将新增超过7万小时臻选吧台服务时间。这两项计划合计每月新增超过27万小时的服务时间。

此外,星巴克还将持续推进数智化升级。自2027年1月起,新增70多项功能的智能移动POS机将分阶段上线;部分门店将升级吧台、座椅与灯光等软硬装;数百家门店核心设备将陆续更新换代。

热议焦点>>

“第三空间”与“免费公共客厅”有何区别

“消费入座”新规引发的全网热议,本质上是一场关于“第三空间”属性的认知分歧——它究竟是付费顾客专属的消费配套,还是可以自由进出的城市公共客厅?

上海市消保委副秘书长唐健盛认为,“消费入座”本是基本商业逻辑:商家承担场地租金与运营成本,店内桌椅本是配套经营设施,服务对象理应是消费顾客;市民短暂休息的需求属于公共服务范畴,不应转嫁到商业门店上。但他同时强调,规则不等于态度生硬,商家和消费者都要守住边界、互相体谅。

评论

咖啡店施行“消费入座”,争议核心并非“能不能坐”

星巴克一张“消费入座”的提示牌,最近让“第三空间”这个社会学术语重新回到了公共讨论的中心。争议看似由一家品牌引起,指向的却是一个更普遍的问题:当城市里的商业空间越来越多地承担起休憩、社交与办公功能,它的边界应当由谁来划,又该以什么方式划?

中国企业资本联盟副理事长柏文喜表示,争议的核心从来不是“能不能坐”,而是“第三空间”的边界正在被重新校准:付费群体不满“买了咖啡却找不到座位”,习惯了免费落座的消费者则担忧商家收回过往的善意。

平心而论,“消费入座”并非苛刻条款。座位是商业空间的经营设施,优先服务付费顾客本就天经地义;真正消耗公众善意的,从来是长期占座、外带喧哗、把门店当免费自习室又留下满桌杂物的行为。星巴克把规则摆上台面,反倒比含糊其辞、全靠店员临场协调更显坦诚。问题只在于,规则一旦落到具体的人身上,很容易被读成“态度”:同样是提醒,一句“需要帮您点单吗”和一句“这里要消费才能坐”,分量完全不同。

更何况,星巴克这次并非只做“减法”。与规则同步落地的,是2027新财年超3亿元的服务焕新投入、全国门店每月新增超27万小时高峰服务时间。但投入最终要变成体验,还得靠门店伙伴的引导技巧、沟通温度和及时帮助。

说到底,舒适的空间从来都是品牌与顾客的双向奔赴。规则是为座位排序的,温度才是为顾客排序的:商家把执行做得柔一些、说得清楚一些,消费者在高峰时段点单再落座,临时歇脚则先开口问一句。彼此留一份体面与体谅,这份城市里的咖啡香,才能真正留得长久。

热搜·热议

“副驾没坐人被罚扣”截图疑为AI生成

近日,有网友在社交平台发了一张交通违法处罚截图,“副驾驶没坐人被罚款100扣1分”,违法时间为下午1点半,地点显示为深圳北环路交叉口。事实果真如此吗?

扬子晚报/紫牛新闻记者调查后发现,所谓的副驾驶没坐人被罚款扣分实际为违规占用HOV车道(多乘员车道),不过,此截图疑为AI生成。因为根据《深圳经济特区道路交通安全违法行为处罚条例》规定,此举处罚应是300元罚款不记分。此外,按照相关规定,驶入多乘员车道,车辆乘员必须为2人及以上,不要求必须副驾驶位乘坐,但副驾驶位置不得乘坐12周岁以下儿童。

记者了解到,自从深圳2016年起在部分道路推出HOV车道后,沈阳、福州、张家港等多地也有此类举措,该车道设置的初衷是为了改变车辆的出行结构,减少道路上单人单行的车辆对道路的占用。

10月22日,记者联系上了这名发帖人,对方称此事并非自己的亲身经历,而是从网上看到转发的,当时只是觉得有点“不可思议”。记者了解到,早在2016年,深圳交警就将滨河—滨海大道西往东方向主道最内侧的一条车道设置为HOV车道,此后又陆续在其他路段增加了这一车道,工作日早晚高峰只允许乘坐两人及两人以上车辆通行。

之所以认为该网友转发的截图疑为AI生成,除了以上所说不要求乘客必须坐在副驾驶、只是限定在早晚高峰之外,记者还在《深圳经济特区道路交通安全违法行为处罚条例》中看到,条例中第十三条关于违反规定占用专用车道行驶的,处三百元罚款。实际上,也有深圳网友看到该截图后指出,“这不对吧,深圳违规走了HOV车道应该是罚300不扣分,再就是时间点不对,不会在下午1点半的时候抓拍。”

网上公开信息可知,多乘员车辆专用车道又称HOV车道,是指专供乘坐至少某一规定乘客数的车辆通行的车道,旨在提高道路使用效率、缓解交通拥堵。使用该车道的车辆通常要求车内乘员(含驾驶员)至少为2人,且为核定载客人数9人及以下的小型、微型载客汽车。车道多在早晚高峰时段启用。只不过,有的城市是专用,有的则是“公交专用道+多乘员车道”的复合型集约车道。

而对于占用HOV车道的处罚,多地也都存在差别,像张家港就是根据《江苏省道路交通安全条例》第五十七条规定,机动车驾驶人违反规定使用专用车道的,处以一百元罚款。

扬子晚报/紫牛新闻记者 郭一鹏