

成功将网络流量转化为线下消费流量

海底捞“科目三”突然爆火引争议

医生提醒:多数人不适合跳“科目三”,注意提前热身

最近,主打服务的海底捞又火了一把,门店将风靡全网的“科目三”“搬到”线下。顾客一边吃着火锅,一边在音乐声中看着免费的舞蹈表演,餐饮行业的“卷王”海底捞不仅赚足了眼球,也成功将网络流量转化为线下消费流量。但这一成功的营销案例收获的并不是一致好评,被冠以“低俗”“擦边”的“反噬”也随之而来。



海底捞的工作人员表演“科目三”(视频截图)。



亮小渔·海鲜餐厅员工也练起“科目三”。

【商家】就餐免费看“科目三”舞蹈

“不是男模点不起,而是海底捞更有性价比。”这是近期在短视频平台出现频率较高的一句口号。口号声毕,音乐响起,戴着口罩、白衣黑裤的海底捞员工吸引全场关注,摇花手、扭胯,跳起“科目三”。

所谓“科目三”,源自国内某地多人欢歌起舞的场景。“科目三”舞蹈在网络上走红,吸引人们参与模仿。对网络热梗嗅觉灵敏的海底捞,也将这一魔性舞蹈吸纳到服务中。

起初,“科目三”收获了不少正向评价,兴起到海底捞打卡“科目三”的风潮。

在某短视频平台上#海底捞科目三#海底捞科目三来上分等话题的播放量总计超30亿次。

而在“科目三”火了之后,海底捞没有停止“整活”,部分门店还“上新”了“擦玻璃”等舞蹈。

【顾客】多元化消费需求应该被重视

音乐、舞蹈,随着海底捞“科目三”的关注度越来越高,与之相关的讨论也多了起来。

“挺有意思的,活跃气氛,整体感觉挺好”

“真的想不通,为什么会忽然火啊”

……

不同人群的需求不同,对于海底捞的“科目三”舞蹈,无法用简单的合适或是不合适来评判。

“我感觉氛围很好,上回去吃饭的时候说要看‘科目三’,就有工作人员放着音乐跳起舞

【专家】服务创新要把握好“度”

近年来,餐饮行业竞争愈发激烈,海底捞也从吃饭排队到店员主动出击揽客。主动服务的海底捞急需注入一剂“强心针”,重新回到消费者视野中。

“海底捞员工跳‘科目三’,是商家增值服务的一种,而且获得了很高的关注度。线下餐饮店能把握住线上热点,并将其转化为线下消费下流量,是一个成功的营销案例。”台州学院商学院副教授、台州市经济发展研究院院长董智勇介绍,当下的消费者在消费时关注菜品质量,更注重周边服务。海底捞的“科目三”舞蹈迎合了年轻人多元化的需求特点。

从“科目三”到“擦玻璃”,海底捞的舞蹈画风开始跑偏,消费者对此的看法也是褒贬不一。

董智勇认为,要辩证看待这个热点事件。从本质上看,“科目三”和此前的变脸、扯面一样,

【医生】多数人不适合跳“科目三”

从动作上看,“科目三”舞蹈动作可以分解为手部、胯部、脚步三大部分。

市中心医院骨科主治医师泮宸帅介绍,“科目三”舞蹈对跳的人要求比较高。分解动作来看,手关节灵活度高,摇花手的动作对手关节影响不会太大。但胯部、腿部动作要动到髋关节、膝关节和踝关节,如有不慎便可能出现韧带拉伤、骨挫伤,严重的还可能导致骨折。

三个关节中,髋关节是风险相对较小的,踝关节次之,膝关节损伤风险最大。

“科目三”的脚步动作主打一个“丝滑”,动作简单,但是频次高。跳的人需要将脚翻过来翻过去,按步骤练习熟练后逐渐加速。泮宸帅认为,“科目三”的脚部动作和扭伤高发动作之一的足内翻很相似,稍不留神就可能崴脚。

从线上视频看,工作人员与顾客的互动进一步升级,双方贴着手掌,或是十指相扣扭动身体。

其实,不只是海底捞推出“舞蹈助兴”的服务。椒江海龙路上的亮小渔·海鲜餐厅也有此类服务。

“多的时候也就一晚上两三次,考虑到大众的就餐需求,我们基本都是在包厢里表演。”该餐厅的经理蓝晓庭介绍,提出想看舞蹈的顾客基本是30岁上下,整体反响也比较好。另外,对于参与舞蹈的员工,餐厅也会发放才艺奖。

李梦慧是亮小渔“科目三”舞蹈的主力,她告诉记者,餐厅平时也会为办乔迁酒、生日宴的顾客提供类似的服务。早在半个月前,李梦慧就跟同事练起了“科目三”,每当有顾客提出看舞蹈的需求时,她都能十分流畅地展示。

“椒江的小李是个‘00后’,在他看来,网上的热门视频‘照进’现实还是比较新鲜的。他在点了这个表演后,还兴致勃勃地拿起手机拍了视频和照片跟朋友分享。”

但在市民许女士看来,不断重复地播放音乐跳舞有些吵闹。许女士表示,上周在海底捞吃饭时,一顿饭下来看了4次“科目三”,每次都是一样的音乐,一样的动作。“对于第一次看的人来说可能还好,但是被动看了一遍又一遍,没了新鲜感不说,还有些闹心。”

都是一种服务创新形式,提升顾客消费体验,但后两者在国内有着历史底蕴,收获的好评居多。但“科目三”推出不久便收获“土味”“吵闹”等评价。有些门店在尝到“科目三”的甜头后,进一步寻找取悦顾客的方式,跳起了“擦玻璃”,在“度”的把握上没有做好。

“海底捞应该注意到,到店就餐的消费群体年龄段不一,有着不同的喜好,这些网络热点并非所有人都能接受。”董智勇表示,要尊重每个消费者,服务创新才能获取更广大消费者的青睐。放在以前,海底捞等待区提供的美甲、零食的服务,以及生日祝福等都是提升综合体验的一种体现,当下的“科目三”也是。需要注意的是,网络热点的“降温”速度也很快,如何持续创新服务形式来取悦顾客,需要长期探索。

“再说膝关节,这是个单轴关节,只能前后活动。从舞蹈动作看,跳的人需要做屈膝‘扫圈’的动作,幅度大,动作做到位的话最易损伤。”泮宸帅说。

如果在做动作或者跳完后膝关节感觉到明显疼痛,或是活动时听到“咔嚓”“嘎嘣”等声响,要注意可能是膝关节出现骨挫伤或是韧带拉伤。这时,要注意多休息,最好能制动休养。如果膝关节已经出现肿胀,应及时冰敷。疼痛难忍,可能出现骨折的情况的应去医院就医检查。

“目前跳‘科目三’的以年轻人人居多,平时运动量小、柔韧性差或是年纪大的市民不建议去跳。”泮宸帅提醒,即便是年轻人去跳,也要注意提前热身,把身体活动开,降低受伤风险。

记者 陈佳杰 文/图