

8个月处理300余套 团队提供婚纱照销毁服务被骂“缺德”

今年3月,刘玮和两名好友在北京做起了婚纱照销毁服务。他把销毁婚纱照的视频发到网上,收到了非常两极化的评论:有人夸这是新赛道、新商机,甚至来咨询服务要加盟代理;负面评论更多,挖苦、嘲讽、看笑话的,还有人直接开骂,“你们真是多少钱都挣,缺德”。

但刘玮并不在意。在过去8个月里,他和团队销毁了300余套婚纱照,想要与过去情感彻底切割的顾客各怀心事,他觉得,自己和民政局里给结婚证或离婚证盖章的人没什么区别。他期待能利用不同的仪式,尽可能满足客户的需求,比如,在粉碎机销毁婚纱照时,放上一首伴奏音乐。

甜甜蜜蜜之后,无处安放的婚纱照

收到客户寄来的婚纱照之后,刘玮和团队需要和客户再一次确认销毁需求,然后是喷漆,遮挡住面部隐私,再一一投入粉碎机。无论是大至半人高的相框,还是小至10厘米的相册、摆台,都在顷刻间被这台钢铁巨兽吞没。

碾压后,婚纱照粉碎成纸屑和玻璃碎渣,和生活垃圾一起被送到电厂高温溶解。

刘玮今年41岁,山西人,已在北京生活18年。其中一名好友杨伟光,同刘玮从小便成为好友,两人是30多年的发小。最初,他们做的是企业物品销毁业务,后来增加了个人隐私物品销毁服务,以此唤醒大家对个人隐私物品的重视。机缘巧合之下,他们开拓的婚纱照销毁业务被大家关注。

“当感情破裂,亲密关系终结,婚纱照作为见证往日甜蜜感情的具象物却烧不得,扔不得。”刘玮和杨伟光介绍,婚纱照相框材质多为亚克力、水晶、金属,自行处理难度大,也很难有垃圾回收途径,更重

要的是存在隐私泄露风险。刘玮从一名家住农村的女性员工那里了解到,不仅城市,农村的婚纱照销毁同样是个难题。烧毁不易,还会污染环境,扔掉怕招致流言蜚语。

了解这一痛点之后,刘玮和杨伟光瞄准这一市场空白,希望以此为切入点,一方面以婚纱照销毁带动个人隐私物品销毁业务,唤醒大家对个人隐私物品处置的重视;另一方面,也将其作为扩大企业影响力的引流产品。

从收货到销毁,客户可以全程监控,确保婚纱照得到合理的处理,且充分保护个人隐私。刘玮介绍,从收到快递、开箱到喷漆、销毁各个环节,他们都会拍照、拍视频记录,客户也可以通过监控、视频通话或到现场见证婚纱照的销毁。

尚未盈利,11月才开始“爆单”

刘玮统计了一下,从今年3月底到11月底,他们收到300余单婚纱照销毁业务。最多的是因为离异而需要销毁的婚纱照。有的照片一看就是老物件,发黄卷边,人像也褪了色。最干脆的,连婚纱、婚鞋、浴巾、被子,甚至记录礼钱的账本,也一并打包送来销毁。

刘玮发现,来为一段感情或婚姻善后的多为女性。他粗略估算,来咨询的女性占63%,最终成交的女性占70%以上,年龄大概是24岁至40岁,来自各个省份。

杨伟光补充道,他们的第一单客户是一位女客户。“她特别痛快,简单咨询后就立马下单了。”杨伟光对第一单印象深刻,当时寄过来的包裹很大,有30公斤左右,“是一整套婚纱照和一双婚鞋。”

1个月前,有位女性向刘玮咨询,说和第一任丈夫离婚后,第二任丈夫也因病去世,她想第三次成家,旧照片不能带着,直接丢掉又不忍心。此外,一家内蒙古的婚纱照影楼寄来一套全新的艺术照,甚至

没拆封过。刘玮听影楼老板说,照片主人拍完后甚至都没有把它领回家。

300余单不算多。根据婚纱照重量不同,他们划定的客单价在59元至159元之间。今年4月到8月,刘玮团队每月成单量仅个位数,5个月一共才有40单左右,“一直处于亏损状态。”进入9月、10月,生意逐渐有了起色,每个月有30单左右。11月被外界关注到后,团队开始“爆单”,单数达到200件,“这才基本实现自负盈亏。”

今年10月左右,刘玮把销毁婚纱照的视频发到网上,收到非常两极化的评论。但刘玮不在意。销毁服务行业冷门,在个人隐私物品销毁,尤其是婚纱照销毁这个细分领域,刘玮觉得团队已经是最早出发的人,走在了最前头。刘玮和杨伟光认为,目前公司业务投入不是很大,即使没做起来,也赔得起。“等大家都有妥善处理个人隐私物品的意识,可能不是三五年的事,但事情总得有人做。”



因有客户反悔,设置“存储冷静期”

一位北京女性消费者在收到刘玮团队发送的婚纱照粉碎视频后,如释重负地和他们说了3个字:“太好了!”那一刻,刘玮更理解到业务背后给予顾客的情绪价值。“不管是寄托情感也好,或者是清除记忆、仪式感也好,我认为在我这儿消费,其中一半是销毁的费用,另一半其实是提供情绪价值的费用。”刘玮说。

在几百单婚纱照销毁咨询中,有的感情最终变成灰尘无法挽回,也有少数失而复得。刘玮印象深刻的是一位河北客户,说照片必须当天寄走,第二天就销毁处理,着急得很。他寄来后,还没等签收,就又要回去了。“他给我发了一条消息,说媳妇回来了。我就懂了。”也正是因为他,刘玮才设置了给客户一个“存储冷静期”的新服务。

粉碎各种奇怪的物品,也粉碎感情

接触到几百位顾客,刘玮发现客户大致有两种,“一类是很欢欣鼓舞的,这让我有很强的成就感;一种就是会倾诉,可能也是负能量,把我这儿当树洞了。”在刘玮看来,“负能量会多多少少对我有一些影响。但不是每个客户都会跟我说其感受,对方不说,我肯定不会问。”

隐私,是刘玮谈论最多的话题。在处理与客户的关系到,刘玮反复提醒自己需要把握其中的分寸。他给自己和团队定了两条规矩:作为一名旁观者,一是不能打听,二是不能提建议。“在每个环节保护和尊重客户的隐私,是提供个人隐私物品销毁服务的基本原则。每个人有每个人的生活,每个人有每个人的方向,我只能倾听。”刘玮说,除了婚纱照,团队也接到过很多“奇怪”的单子:客户要

许多人其实很难作出最后的决定。为避免客户反悔而造成不可挽回的后果,在开箱检查环节,客户可以再确认一下到底要不要销毁。“如果不销毁,一切都还可以挽回。”刘玮介绍,在此之前,他们会将婚纱照放进密码箱保存。如果过段时间破镜重圆,可以寄回去。

有刚分手的情侣在冲动之下,想直接用最短时间抹掉一段感情历史的存在。男方对刘玮提出的唯一要求是“要快”。有时候,打包寄来的照片时间跨度之长也让刘玮惊讶,从毕业、结婚、怀孕,几乎是两个人的半生。

现在,刘玮和客户只需要5到10分钟就可以聊完。“有的人会立刻下单,也有人问完地址之后陷入沉默,一两个月之后才真正把照片寄过来。”

求销毁日记本、浴巾,还有的顾客会寄来宠物猫生前留下的猫爬架等物品让他们处理。

包裹上秤计重,似乎计算不出这份即将告别的情感的重量是轻是重,十几块钱的油漆能瞬间抹去价值几万元的相片的高清笑容。正是因为婚纱照销毁业务,刘玮团队的粉碎机也被网友戏称为“爱海捐躯客”,他本人也十分认同和喜欢这个称呼,觉得很贴切,“爱海嘛,销毁的是世间纷繁如流水的爱情,最后都汇入海里、沉入海底。”

他觉得最有趣的是“捐躯”二字,“不管是因为分手也好,离异也好,或者去世也好,都是一段感情的结束。爱情或者感情通过粉碎机把照片销毁那一瞬间,挺有捐躯之感。你能看到物品在粉碎机里不断蹦跶、挣扎,像是想活命,但终将变成灰尘。” (成都商报)