

月入5000元,一天要做300杯,几乎没有休息时间 连锁品牌咖啡师成了“牛马”?

短短两天就被爆出三起咖啡师向顾客泼咖啡粉、扇顾客耳光与顾客互殴的冲突事件,Manner咖啡近期被推上了舆论的风口浪尖,多个话题登上热搜。6月21日晚间,Manner咖啡还在官微发布了声明并致歉,称将积极整改和调整。

然而,网友对此似乎并不买账。在这篇道歉微博的评论区里,有网友直言“员工都保护不了,还开什么店”“你们应该给你们的员工道歉”“我看你们店的店员真的很累很忙很辛苦,你们当个人吧”。

记者观察到,事发后多日,多数Manner的门店经营状况未受到影响,依旧门庭若市。

随着各大品牌的急速扩张,曾被视为小众舶来品的咖啡在近年来成功破圈。品牌们卷价格也卷服务,而咖啡师作为品牌中离顾客最近的人,其水平和服务态度往往奠定了顾客对品牌的认知基础。在连锁咖啡店里做咖啡是一种怎样的体验?

咖啡师只做咖啡吗?

提到咖啡师这一职业,很多人的理解是“做咖啡的人”。辰辰(化名)是北京某连锁咖啡店的一名店员,目前已通过门店的咖啡师认证。

辰辰说,经过前期的培训和学习,新员工在入职后不久,便会被要求进行咖啡师认证,认证通过后,也意味着该员工正式成为一名咖啡师。

但咖啡师的工作内容并不仅仅是做咖啡。“做咖啡是首要任务,打包、清洁等工作也都得做。”辰辰说。

王强(化名)是上述连锁咖

啡品牌深圳某门店的值班主管。他也提到,除做饮品外,他们的工作还包括做单、出餐、补货、卫生清洁等,“做饮品是最轻松的活”。

罗洁(化名)是广东东莞市一连锁咖啡店的一名全职咖啡师。她也告诉记者,咖啡师不仅要制作饮品,还要做打包、补货、盘点、卫生清洁等工作。

而从多个连锁咖啡品牌发布的招聘信息也可以看到,咖啡师的工作职责包括门店外卖打包、卫生清洁、顾客接待、咖啡制作、配合店长做好门店运营等。

兼职咖啡师工资更高?

记者注意到,在一些连锁咖啡店内,有不少咖啡师是兼职岗。辰辰介绍,其所在的连锁咖啡店,招聘的兼职岗通常有三种,分别是社会兼职、学生兼职以及“兼职加”,不同的兼职岗对应不同的工时要求,比如社会兼职要求每个月干满96个小时,兼职加要求每个月干满167个小时。在其店里,三种兼职岗的时薪均为27元/时。

“兼职加岗位的员工,当月干满167个工时后,门店可能会给涨时薪,一般涨2~3元/时,社会兼职和学生兼职没有这样的机会。”辰辰说。

王强也提到,兼职加是一个相对较好的岗位,虽然没有五险一金,但总体工资会比全职高,后续还可以晋升为副店长、店长等。

王强介绍,新员工入职之后,一般都要经过培训,在其店里,培训期的时薪是20元/时,通过咖啡师认证后时薪提到24元/时,其次是值班主管,时薪26~29元/时,再往上升就是副店长和店长,副店长和店长一般都是全职,其中副店长的工资约6000~8000元,店长的工资约9000~14000元。普通全职店员的工资较低一些,约3000~5000元。

目前,王强一个月的工资在5000~5800元之间;辰辰一个月的工资在5000元左右。“主要还是看每个月的工时有多少。”王强说。据某职

场信息平台数据,截至6月17日,全国咖啡师薪资平均值约4904元/月。

记者在某招聘平台上看到,在上海,瑞幸咖啡、Manner咖啡、M Stand咖啡全职咖啡师薪资分别为5000~7000元、8000~10000元、5000~8000元,兼职时薪均为25~30元/时;库迪咖啡全职咖啡师薪资为5000~7000元,6月22日,记者尚未在该招聘平台上看到该公司发布的上海兼职咖啡师职位,而在北京,库迪咖啡兼职咖啡师的时薪为20~30元/时。



(Manner咖啡官方微博)



(Manner咖啡官方微博)

每天工作4~12个小时均有可能

王强说,店员每天的工作时长由店长安排,4~12个小时均有可能,但也可以跟店长沟通自己的需求。

辰辰也提到,如果觉得累了,可以跟店长申请上半天班。

“我们店营业时间是早上九点半到晚上九点半,有时候是早班和晚班两班倒,早班从上午九点半上到下午三点,晚班从下午三点上到晚上九点半,有时候也得上班,从早到晚得连着上12个小时。在排班上有啥需求都可以跟店长说。通常情况下,店长每周会给员工排出两天的休息时间。”辰辰说。

不过,在工作日的时候,咖啡师的任务可不轻松。“我们店两个人,一天的出杯量通常在500~600杯之间,平均下来一个人一天要做250~300杯咖啡,除去中午半个小时左右的吃饭时间,几乎没有休息时间。”辰辰说。

在王强看来,咖啡师的工作强度与门店的管理模式有关。“有些门店,员工闲着店长也不让他们坐着休息,有些门店店长就允许员工在

不忙的时候坐下来休息会儿。”

罗洁也提到,工作强度主要与门店当天的单量有关。“我们店是学校店,会忙一些,全职一个月上满200个工时就可以了。每个店都不一样,一般员工都是早中晚三班倒。”

记者在某招聘平台上看到,在瑞幸咖啡、库迪咖啡、Manner咖啡、M Stand咖啡发布的招聘信息中,咖啡师的任职要求包括“优秀的沟通能力”“很强的团队意识”“优秀的客户服务意识”等,其中瑞幸咖啡、Manner咖啡的部分招聘信息中,“抗压能力强,能够接受高强度工作”也是咖啡师的任职要求之一。

据《2024中国城市咖啡发展报告》,2023年中国咖啡产业规模达到2654亿元,咖啡产业近三年年均复合增长率达17.14%,预计2024年将增至3133亿元。其中,2023年上海咖啡门店数领跑全国,总计9553家,占全国门店数高达6.1%,由此可推算出2023年全国共有约15.67万家咖啡店。

(中新经纬 每日经济新闻)



网友闲话

@NYMYN:Manner越来越不注重manner(礼貌)……

@丝鸟Sue:矛盾绝对不是等候时间过长,是打工人们在资本压榨下,同时在那个点选择了同一个宣泄口。

@五裂是坏人:辞退式安抚员工,苛刻的企业和无礼的顾客双赢,受伤的是被辞退并道歉的员工。

@IKKO么么么:员工做得要死要活钱又少,怎么会有耐心好好说话?付出和收获严重不符。

@小英雄:MANNER咖啡该好好想想,自己的员工究竟是人才还是耗材?当然是后者了。

@土卫六:降本增效,到一定程度,是否意味着压榨?

@史册:有个法律叫《劳动法》,为什么这么多商家可以无视?

@Bowen:狠狠共情了,只能通过不喝Manner给他们减少点工作量了。

@墨隐:为什么企业不向胖东来学习?关心员工的同时,服务好顾客?现成的作业,为什么不抄?