

让消费者在沉浸式购物中获得新奇体验,互动式、情景化营销风靡多地文创市场

# 带着顾客“过家家”的打包员,用表演点燃情绪消费

## 阅读提示

近来,不少博物馆或景区推出富有地域特色的毛绒文创产品,同时通过店员一边假装现场制作打包,一边与顾客热情互动,让消费者在沉浸式购物过程中获得新奇娱乐的情绪体验。升级的互动式、情景化文创营销,掀起了情绪消费热潮,也带动了更多创意型就业岗位。

之外,情绪释放将成为影响年轻一代消费者决策的重要因素,也将是今后一个时期新的消费热点。

近期,西安大唐不夜城“大相文博”文创店49元一份的“绒馍馍”肉夹馍也火了。门店工作人员刘子奇告诉记者,店里除了售卖各类文创产品,还专门设置了互动区,新开发的一款毛绒玩具“绒馍馍”肉夹馍备受青睐。“淡季时,门店每天也有几百人的客流量,国庆假期时每天超过千人到店,‘绒馍馍’的销量能卖出上千只。”刘子奇说。

针对互动式销售,刘子奇介绍道:“在夹馍过程中,我们会询问顾客,肉要肥一点还是瘦一点,肉剁碎一些还是粗一些,馍烤焦一些还是软一些,汤汁多一点还是少一点等,尽可能还原真实的制作过程。”此外,不同的店员角色也有各自的一套话术,顾客可以选择陕西话版或普通话版,增加沉浸式购物的乐趣。

负责“绒馍馍”设计的张博告诉记者,产品设计取材来源于当地文化,例如,夹馍文创里的土豆片造型,原型是陕西历史博物馆展示的金饼,让顾客在体验乐趣的同时,感受当地的历史文化魅力。

### 信念感、真诚是互动表演的关键

“工作人员信念感好强”“这波操作,把小孩都看懵了”“像是大人在玩‘过家家’”……在一些网友分享的佛跳墙、肉夹馍、麻辣烫等

“用餐”视频中,类似评论占大多数。也有人认为,通过毛绒玩具表演做菜,是属于年轻人的情绪消费。

信念感,是洪瑜舒认为互动工作的要点之一。“购买毛绒文创产品的顾客本身带有一些童心,虽然各种食材、厨具都是毛绒玩具,在别人看来像是一群大人在做游戏,其实我们工作人员是很沉浸式地完成一步步操作,不会觉得尴尬。”她说。

“员工上岗前会有完整流程的培训,包括现场演示、分解具体步骤、区分食材等,例如,海蛎煎是否要颠勺,一些菜怎么过油炸,工作人员也可以在此基础上灵活发挥。”在洪瑜舒看来,在信念感的基础上,与顾客进行表演式互动的店员还要有足够的亲和力沟通能力,才能更好地满足对方期待的情绪体验。

真诚,是刘子奇认为的互动工作的核心。“例如,做肉夹馍,就是想象顾客来买,我把它当成真的肉夹馍,一步一步操作完成就好。”刘子奇说,门店有一套流程化的动作,员工很快就能学会,有些店员可能比较难以进入角色,门店也会针对性地将他们调整到其他服务岗位。

洪瑜舒告诉记者,在佛跳墙炖煮区,通常是一位工作人员负责介绍和“烹饪”产品,一位负责打包成品、引导顾客体验产品、补货等。“顾客还会积极参与互动,例如,当我们问老酒要不要多一点,要不要自己加,很多人会给出有趣的回应,让他们闻一下味道,也会很

配合地说好香。在这个过程中,工作人员也能获得较好的情绪体验。”

### 情绪消费带来更多就业机会

中国传媒大学文化产业管理学院法律系主任郑宁认为,随着社会经济的飞速发展,人们的消费需求发生巨大变化,当物质需求得到满足后,人们更加追求精神需求的满足。情绪消费是现代人们自我身份认同、表达自我、追求个性化的重要方式,要求消费市场更加注重创新创意,注重用户需求、体验和互动,能够创造更多就业机会。

“毛绒玩具互动其实是一种营销玩法。”洪瑜舒告诉记者,在互动式营销加社交媒体传播效应的影响下,她所在门店的销售额有了明显提升,但是每种营销玩法的热度都有相应的时效性,后期顾客的体验感降低了,商家还要再对玩法进行创新、升级和更替。

中央财经大学文化经济研究院院长魏鹏举认为,以毛绒玩具的形式呈现地方美食并进行销售,本质上是一种文化符号消费。互动式的情景表演,为消费过程增加了娱乐性和趣味性元素。

“无论是将大众熟知的文化符号转化为文创产品,还是用这种互动娱乐的方式来提升消费体验,其实都是一种很好的创意,随着市场的人气、规模增长,这一产业会带动更多创意型就业。”但是,魏鹏举也提醒,创意型工作要避免高度标准化和机械化,否则容易导致从业者产生疲惫感。

对此,郑宁也表示,毛绒玩具互动式消费的走红,给从业者提出了新要求,应更加重视保障劳动者获得相应的劳动报酬,享有充分的休息权等合法权益。此外,还要保护消费者的合法权益,确保商品质量合格,不虚假宣传,保护知识产权,尊重著作权、商标权等。



## 电商直播拓宽增收渠道

近期正值核桃采摘后的加工高峰期,新疆阿克苏地区乌什县园丁林果种植专业合作社的车间工人,忙着利用网络直播销售核桃干。

据了解,该合作社成立于2012年,拥有核桃初加工生产线4条、果园1400亩,集核桃种植、林果技术服务、生产加工销售于一体。近年来,通过“合作社+农户”的模式,该合作社大力发展以核桃为原料的精深加工,拓宽电商直播销售渠道,吸纳80余名当地村民就业增收。

本报记者 吴泽思 本报通讯员 外力·克依木 摄

## 粤黔协作年内培训5000名“贵州绣娘”

本报讯(记者李幸)10月20日,记者从贵州省人力资源和社会保障厅获悉,贵州将利用中国四大名绣之一粤绣的品牌、工艺和市场资源优势,依托贵州刺绣传统文化产业资源,进一步加大“贵州绣娘”劳务品牌培育打造工作力度,切实提升贵州籍农村劳动力的就业质量和水平。

据介绍,不久前,贵州省人力资源和社会保障厅等5部门联合印发了《粤黔协作培育打造“贵州绣娘”劳务品牌工作方案》,其中明确,将通过建立“贵州绣娘”评价标准、明确技能培训目标任务、组织参加职业技能竞赛等方式,全面提升劳动者技能素质。

同时,根据“贵州绣娘”地域分布情况,按需开展“贵州绣娘”相关工种的职业技能培训,每年组织5000人参加企业职工技能提升培训、纺织刺绣类订单培训,到2025年共培训10000人。

贵州省人力资源和社会保障厅相关负责人表示,将充分发挥就业创业补贴、一次性交通补助等政策作用,鼓励和引导绣娘类劳务品牌企业吸纳就业。进一步强化权益保障,加强对“贵州绣娘”企业的日常监管,做好相关从业者在劳动争议仲裁、信访、法律援助等方面的维权服务。

## 安徽开展“放心家政”系列技能竞赛

本报讯(记者陈华)10月中旬,两场同为省级一类竞赛的家政服务职业技能竞赛在安徽两地举行,密集的赛事活动提升了安徽省开展“放心家政行动”的强度。

2024年安徽省商贸服务业家政服务职业技能竞赛于10月13日至14日在安庆开赛,来自全省各市16支代表队的65名选手同台竞技。该竞赛以“弘扬工匠精神,提升服务水平”为主题,设保洁员、母婴护理员、养老护理员三个职业(工种)。参赛选手通过技能比拼,完美展现了安徽家政服务企业的良好形象。

10月14日至15日,安徽省职业技能大赛——第四届全省家政服务职业技能大赛决赛在宣城举办。大赛自4月启动以来,吸引各地选手踊跃报名,1000余名选手参加属地预赛选拔,带动家政服务职业技能岗位练兵1万余人。本届大赛设家政服务员(母婴护理员)、养老护理员、婴幼儿发展指导员3个职业(工种),包括理论考试和技能操作两部分,以相应职业(工种)国家职业技能标准三级/高级工考核内容为基础命题,结合当前行业发展的需求,适当增加新知识、新设备、新技能等方面内容。

据了解,安徽省委省政府部署将“放心家政行动”纳入50项民生实事统筹推进,省商务厅牵头组织实施,会同省发展改革委、省人社厅、省教育厅等14个省有关部门,聚焦家政服务提质扩容,明确目标任务和重点工作,有力扩大优质家政服务供给,有效推动全省家政服务更贴心、更安心。

记者从安徽省商务厅了解到,2023年全省建立家政服务网点924个,组织开展家政志愿服务700多次,服务群众4万多次。各地创新举办家政服务培训大篷车、家政服务培训乡村行、“争当出彩女主人”等活动,促进家政服务从业者提高职业技能,助推家政服务提质扩容。

## 青海多措并举关爱农村留守儿童

本报讯(记者邢生祥)近年来,青海推动设立由民政、教育、卫健等相关部门组成的省、市、县三级流动儿童和留守儿童权益保障工作组,部署开展农村(牧区)留守儿童和困境儿童关爱服务提质提升三年行动,投入资金220万元,在全省5个市(州)、11个县(市、区)、21个村实施困境儿童关爱保护服务示范项目,受益困境儿童达1100人。

同时,青海强化关爱服务阵地建设,投入资金500万元在西宁市、海北州、海南州、玉树州4个市州打造250个示范性村(社区)“儿童之家”,购置一批少儿书籍、益智玩具、文体活动器材等设施设备,为留守儿童和困境儿童提供一个个趣味性、知识性、娱乐性于一体的活动场所。部署开展儿童福利领域业务档案信息化创建年活动,推动提升全省儿童福利机构标准化、规范化、专业化管理水平。目前,青海已补充完善档案资料4000余份,核实基本信息6000余条。

此外,青海全面落实孤儿和事实无人抚养儿童基本生活保障制度,全省集中养育孤儿和社会散居孤儿基本生活保障标准分别达到每人每月1450元和1050元,较“十三五”末分别提高了32%和50%。今年以来,青海累计为4000余名困境儿童累计发放基本生活保障资金2700万元,为800余名孤弃儿童实施助医助学项目,有效提升了困境儿童医疗、教育保障水平。



## 工友子女共度精彩生日会

10月19日,2024年全国留守儿童关爱保护“百场宣传进工地”第84场活动,在深圳地铁13号线二期(北延)项目工地举办。

本次活动由民政部、国务院国资委、全国妇联、中国海员建设工会指导,中建集团主办,中建安装南方公司承办。活动现场,留守儿童收到了“微心愿”礼物,共同度过了一场难忘的集体生日会,分享甜蜜与快乐。

本报记者 刘友婷 本报通讯员 刘展鸿 摄

张尧炜儿时没见过火车,长大后却把机车驾驶室当成了另一个“家”

# “火车头”机车乘务员带领同事为梦想前行

然巨物疾驰前行的情景,深深地扎根在他的脑海里。2014年,张尧炜从石家庄铁路运输学校内燃机车运用与检修专业毕业,怀揣着梦想进入了中铁五局六公司,如愿成为一名实习司机。

此后近10年的时间里,机车驾驶室成为张尧炜的另一个“家”。他驾驶着火车先后在叙大、杜佳、大瑞、广汕、柳江铁路项目从事工程线路运输作业。

柳江铁路,是张尧炜职业生涯中面临的巨大挑战。在这条铁路线上,放眼望去全是茫茫戈壁,没有通讯网络,他所在的班组只能靠卫星电话及时传达各项作业要求。大漠中,风沙常年不断,无孔不入的细沙也极易造成机车故障。“要是灰尘太大,像柴油机供油齿条这种外露在空气中的机械联动部件,扬尘很容易在其表面积聚,造成齿条卡滞,从而导致柴油机‘飞车’。”张尧炜说。

为了确保行车安全,张尧炜提高了机车检修频次,对各风险点进行严格把控。而每一次检修之后,他的嘴巴、鼻孔、耳朵里都沾

满了黄沙。尽管工作环境恶劣,驾驶条件艰苦,在张尧炜看来,这些都是自己成长的助推剂。他说,遇到平时不易遇到的问题,也就能积累平时积累不到的经验,不断提升自己的应急处置能力。

爱学习、勤钻研,这是同事们对张尧炜的一致评价。“当初成为机车乘务员时,确实无比激动,但冷静之余也意识到需要学习的还有很多。”刚参加工作那会儿,为了更好地掌握机车性能,张尧炜只要一有空闲,就钻机车、爬地沟、做电器试验,研究规章制度、熟悉机车电路、揣摩各种操作要领,模拟各种故障应急处置方法,来提高自己的实际操作能力。

工作之余,考证也成了张尧炜提升自我技能的通道。2020年至2023年期间,他相继考取了注册安全工程师、一级造价师、一级建造师等证书,成功申报了助理工程师技术职称,还被评为公司“王牌青年”。

不仅自己快速成长,张尧炜更乐于交流分享,成为带领身边同事一起前进的“火车

头”。他将自身工作经验和心得体会整理出来后,制作成《机车乘务员一次出乘作业标准》《机车乘务员手册》《机车换端操纵》《空转产生的原因、危害及防止措施》等十几节微课程,不但将规章制度进行了具象解读,还融入了平时工作中的实践经验,激发了公司机车乘务人员广泛的学习热情。

今年7月上旬,张尧炜从全国7万余名班组长的线上初赛中脱颖而出,站上了更高的舞台——首届全国“红旗杯”班组长大赛铁路赛道复赛的赛场,并展现出铁路赛道班组长专业技能和职业素养。他说,从初出茅庐的学员到站上全国竞技的赛场,从一名学员成长为全国“红旗杯”优秀班组长,是“做事情要做到极致、做人要做到最好”的理念始终鞭策着自己。

“获得荣誉不是终点,而是新的起点,激励自己朝着‘极致和最好’的目标不断努力!”回想起那场激烈的比赛,张尧炜坚定地说,自己还将继续坚守在机车运输的第一线,怀揣着梦想一路飞驰!

本报记者 黄仕强 本报通讯员 杨树良

位于甘肃省酒泉市瓜州县和肃北蒙古族自治县的马鬃山地区,地处极旱荒漠区,降水少、风沙大,素有“世界风库”之称。作为该省重要交通运输通道之一的柳沟至红沙梁铁路专用线——柳江铁路,横卧在戈壁之中。一辆火车伴随着一声声汽笛在铁轨上飞驰向前,张尧炜端坐在驾驶室,紧握操纵杆,目光坚定地注视着前方。

张尧炜是中铁五局六公司运输分公司的一名机车乘务员,现任柳江铁路运输作业队助理工程师、机车司机机高级工。他告诉记者,自己的老家在河北省石家庄市井陘县微水镇塔寺坪村,小时候没见过火车,能与如今的职业结缘,源于中学时代的一堂课。

在那堂课,张尧炜听到老师讲述火车司机的工作内容以及业务知识,一下子激发了他强烈的好奇心。于是,火车司机戴着大檐帽、穿着整洁制服、驾驶着百吨重的庞

本报记者 黄仕强 本报通讯员 杨树良