



⑩ 火锅店雇16名聋哑人做服务员

治愈的笑容 让“无声”世界情更浓

“之前很少有人能雇佣他们在前台当服务人员,都怕得罪客户!”

“给他们工资高一些,保障多一点,让他们更有尊严和自信地生活!”

“我们不需要同情,还是希望能亲自来体验一下我们的服务,看看到底怎么样。”

“得干能力范围之内的事儿,我也得赚钱,可以少赚点,才能继续下去,干得长远!”

“我要把这个事儿干大一点,多开几家店,才能解决他们更多的人就业。希望这个社会因为有着我们的存在,多多少少变得有些不一样。我认为这是一个很好的事儿!”

这些话来自王闯,1988年出生,此前是做创业孵化方面的工作,现在是沈阳“盛有声”火锅店的主理人。

开了家“无声”火锅店 他说因为“得劲儿”

尽管已经开业了一个半月,“盛有声”火锅店的招牌上依然还盖着红布,“算是试营业吧,但是所有的手续都是完备的。我们要在12月3日正式开业,因为那一天是‘国际残疾人日’。”王闯表示。

王闯介绍“盛有声”取自“此处无声胜有声”,而沈阳又叫“盛京”,所以最终定名“盛有声”。

从进门看,这是一家很正常的火锅店,一共三层楼400多平方米,有包房有散台,大约20张桌子,一楼的调料台靠着墙的一面。

不过,当你坐下之后,就会感到不同:座位上首先是一张A3纸大小的一张告示单,上面是这家火锅店的简介和趣味手语漫画,包括情感表达的你好、谢谢、喜欢,服务需要的:调料、围裙、厕所,以及点餐需要的啤酒饮料、上菜打包等等。

“之前从事的是创业孵化方面的工作,今年6月,我和朋友到沈阳市残疾人就业基地探讨业务,了解到残疾人就业基地想做一个聋哑人的理发店项目。他觉得难以克服技术上的困难,聋哑人理发店的可行性不高。在东北,火锅和烧烤才属于主流,因此他提议开一个聋哑人火锅店。”王闯表示。

王闯关注聋哑人群体十多年了,心里一直有“替他们做点事”的想法。“因为我姨和我叔他们都是残疾人,而且在我小时候,他们对我最好。他们的身边也有很多这样的残障人士,每次看到他们,莫名地就心疼他们,就想帮他们做点事。我今年33岁,也有能力了,能帮他们做点事,我心里就得劲儿。”王闯说。

店里配备手语翻译老师 每桌上都有手语告示单

做这个店,最大的困难就是与这些聋哑人沟通。

“不止是和客人沟通,我这当老板的一开始也很难和他们沟通。这些残疾人也分几种,有会说话的、有不会说话的,有会手语的还有不会手语的,还有的能点唇语;最惨的是什么都不会,只能靠写字交流,这种在聋哑人群体里也是最孤单的,不过我发现他们都特别聪明,一句话只要写几个关键词,他们也能明白。”王闯现在在店里配了一位手语翻译老师,他自己也学了一些简单的手语,平常他开会,翻译老师就会在旁边打手语进行翻译。“日常交流涉及到基础的、相对简单的东西,我们基本上都不用翻译了。”

“目前,80%以上的顾客都觉得这个店开得很好,能让聋哑人就业能得到保障。刚开店时,我们会向客人解释,说店内服务员都是听



火锅店主理人王闯与听力障碍服务员手语互动。

本版图片均由辽沈晚报记者 查金辉 摄

力障碍人士,所以点菜需要自助扫码,如果客人喊服务员,他们可能听不到,不能及时回应,需要按我们特制服务器上的按钮,这边一按钮,服务人员的手环就会震动,他们就知道有客人需要了。还是有些客人就会觉得不太方便,就会说‘那算了吧’。我们就一直在改进,还特意印制了漫画版的常用手语告示单。对于客人来说这种交流这也是一项有趣的小游戏。”王闯表示。

让他们更有尊严: 月薪7000元加10%利润分成

之前没有做过餐饮,王闯决定先小规模尝试一下,“如果能做下去就持续开,也能解决很多聋哑人的就业问题,如果不行就当做了个买卖赔了就完事了。”王闯表示家人也非常支持,“我老婆说,这件事如果能干成,对大家都好,就当去搏一把。”

经过筹备,今年10月火锅店开业。到目前为止,店内已有16位听力障碍的服务员,前台14位服务人员都是聋哑人,后厨还有2位年龄比较大的聋哑人,主要做面点还有切配的工作。

对于这些服务人员,王闯给他们的工资是月薪7000元外加10%利润分成:“收入高了,在生活上,也能让他们更有尊严。”

“上个月的工资我刚刚给他们结了,除了月薪7000元,每个人视岗位和工作量的不同,还都有500-1000元的分成。这个收入已经差不多是其他同行一倍了。而且其他单位很少有让聋哑人到前台当服务员的,都怕他们服务不好,得罪了客人。”王闯介绍,“但我这个是和残联合作的项目,这些服务员都是培训过的,而且因为他们的经历,一般也都会更珍惜这个工作机会,也会更努力。”王闯介绍。

“我们店里有两个小服务员,就是笑得特别好,都快成网红了。这种发自内心的笑,做不了假,也更能感染人。客人们都给她们点赞。上班这一个多月,他们都很开心,说比过去好多年笑的都多。”王闯表示。



顾客与听力障碍服务员手语互动。

对话王闯 开更多的店 解决更多的聋哑人就业问题

问:目前饭店的经营状况怎么样?

答:目前经营的这段时间看来,这家店面的地理位置不太好,整体成本偏高,不过经过这一个月看,我还是有盈利的。

问:有人之前质疑这个店是在用残疾人营销,还有人说雇佣残疾人会有免税方面的政策等等,这些你怎么解释?

答:我并不是单纯在做公益,只是想在自己能力范围之内帮助更多人。我这个店也不是那种网红店。我觉得没必要对这些质疑声音做解释,现在国家对餐饮行业有扶持,基本上就相当于免税了。我是要赢利的,赢利

了才能更好地发展。我也实实在在地用他们了,我只是想帮他们做点事,我们也不想博大家同情。

问:店里会一直雇佣残疾人吗?

答:有人说我们店优先雇佣聋哑人,其实我们是只雇佣聋哑人。因为我本身就是想雇佣聋哑人才开这个店,肯定是要长期的,做成品牌。店里都和他们签订了正规的用工合同,而且还有残联方面的监督监管。如果走到最后把聋哑人都替换下去,全变成正常服务员了,那做这个店的意义就不存在了。