

新
茶饮时代
体验



早报记者(左)在奶茶店体验如何帮顾客点单。

/ 对话 /

传递了快乐
收获幸福感

记者:为什么选择这个职业?

隋林:最初是因为好奇,我感觉,每个来取茶饮的人拿着我做出来的饮品离开时,他们的心情一定很开心。这会让我觉得自己做的不仅仅是一杯茶饮,更多的是传递了快乐的心情。

记者:从事这个行业让你收获到什么?

陈航:其实这个行业的日常的工作比较琐碎复杂,比如给水果消毒,冲洗多久、消毒多久都有严格要求。另外水果果肉制备出来的大小、每种饮品的加料配方、饮品调制冷热的不同配方,以及最后做好每种饮品后使用的杯盖、吸管等都是不同的,看似一杯普通的饮品,其实需要很多的技术和专业知识才能制作出来。起初加入这个行业是因为自己本身就是奶茶爱好者,之后发现这个职业的工作内容很丰富,接触的领域不止在奶茶店这小小的一亩三分地,可以学习的领域包括产品设计、市场营销,还有与人沟通的技巧,很多元。

记者:如何看待自己的这份职业?

隋林:感觉以前很多人对我们这个行业是有误解的,听到最多的就是我们被叫做“奶茶店店员”“做奶茶的”,但是去年我们也有了新的职业名称,叫做“调饮师”,得到了国家的官方认证,也得到了社会大众的认可。当我看到每个人拿到饮品时的那种开心和快乐,觉得自己工作也得到了认可,收获了幸福感,觉得自己做出来的不仅是一杯饮品,更多的是带给了他们喜悦和快乐。

从朝九忙到晚九,卖出近千杯奶茶……

一份超甜的
职业

01 体验

旅游旺季 提前一小时到店

“杯子放正,封口后摇一摇,确定没有撒漏,就可以出了。”下午4点左右,周末的李村步行街开始热闹起来,茶百道李村步行街店里的4名工作人员,在各自的分工区域里忙碌着:放料、调比、摇匀、封口,一气呵成。看似流水线式的作业,却有着严格的要求。

“到了旅游旺季,起码要提前一个小时到店备材料,不然一到下单高峰,外卖和门店顾客多起来,我们4个人根本忙不过来。”经过几天的培训,昨天上午10点,记者在店长邱佩佩的指引下来到店里。到店时,店里的4名工作人员早已到店。

煮茶、补冰块、补热水、榨果汁……每一家奶茶店,制茶是最核心的工作,茶饮的口味决定着品牌定位。不过,在递给消费者一杯奶茶前,记者首先要学的不是如何制茶,而是要学会看懂顾客点单的茶饮数据。“5分糖”“正常糖”“少冰”“去冰”……这些人性化的点单细节,需要在制作过程中严格注意配比用量。“是半糖还是正常糖,顾客喝一口就知道。”店长提醒记者,只了解饮品的数据还不够,单量一多起来,为了保障忙中不出错,店员要把数据烂熟于心。

从朝九到晚九 卖出近千杯

在两名负责制茶的工作人员协助下,随着一杯奶茶顺利“出炉”,记者又开启了另一项必学项目。下午3点,一名女士急匆匆来到店里,“这些产品哪个好喝?能否给推荐一下?”为了赶去接马上下课的女儿,从未一个人买奶茶的何女士对着菜单愣了许久。“如果喜欢喝水果茶,超级杯水果茶和手捣葡萄冻冻解暑又清爽。如果喜欢喝奶味茶饮,茉莉奶绿、豆乳米麻薯等带有推荐标识的产品,好评度不错。”店内工作人员一边帮顾客推荐,一边告诉记者,“别小看点单的细节,除了年轻人,大部分中年人也是奶茶粉丝,帮他们点单、推荐好喝的产品,工作量不比制茶轻松。”点单完后,何女士又遇到新问题,“在别的平台领的团购券和注册新会员领取的会员券,哪个减免力度大?”“两个平台都领了福利券,今天能用哪一张?”……“做这一行,除了要有制茶技术,更考验员工的服务态度,尤其是对消费者的耐心和灵活应变的能力,如果这些不达标,很难让品牌走得长远。”店长告诉记者。

“27号,15杯奶茶……”“189号,4杯超级水果茶,取单!”“355号,两杯生椰西瓜还要等多久?”从上午9点到晚上9点。一天下来,店里的工作几乎没有停过。一边制作到店顾客的点单,一边从点单机器不停挑出外卖下单提醒。4名调饮师除

了制茶、打包、下单,还要不断搬运茶桶、冰桶。稍有空余时间,还要补充各种配料供给。“做一杯奶茶大约用两三分钟,随着一杯杯奶茶做完,一天很快就过去了……”晚上10点,随着人潮的散去,店员们整理好食料区物料,完成店面清洁。统计一天下来的营业额,店长粗算了一下,当天大约卖出1000杯……

02 人物

从“奶茶师傅”到“调饮师”

新式茶饮在国内蓬勃发展,各种奶茶品牌如雨后春笋般兴起,遍及街头巷尾。伴随着新式茶饮的快速发展,2021年3月,人力资源和社会保障部同国家市场监督管理总局、国家统计局向社会正式发布了18个新职业,其中就包括“调饮师”。值得注意的是,这次公布的“调饮师”,并不是“调酒师”,也不是“咖啡师”,而是专门制作奶茶的“调饮师”。消息一出,对于不少年轻人来说有了一份甜蜜而快乐的职业。

今年夏天,23岁的陈航进入一家连锁品牌奶茶店,同时期入职的还有三四名年纪差不多的同龄人,经过体检和培训,大家就正式上岗了。奶茶店的工作分前台和后台两部分。前台工作较为简单,需熟悉点单设备、扫码支付等即可胜任。而备料、出品等后台工作,才是对从业者最大的考验。“墙上贴了配料表,即便是新人也能照方抓。”陈航说,“不过为了加快出杯速度,最好是把这些都背下来。”对刚入职的新人来说,奶茶店的工作看似门槛不高,但要胜任也需付出不少努力。“员工早上进店后要准备当天所需的物料,包括泡各种茶,然后到前区为顾客点单,点单完毕,还有打料制作直到出杯封装。其他员工则负责订水果、干货等食材以及杯子、吸管等耗材。”陈航说,调饮师不仅要细心、耐心,更要时刻展现良好的反应和沟通能力。“最忙的时候能一次同时做3杯饮品”,还要腾出时间安抚等着急的外卖骑手。

在台东一家奶茶店担任调饮师的隋林告诉记者,以前卖奶茶,几乎都是机械式的重复劳动,如今,按照人社部新职业公示定义的“调饮师”,从业者要对茶叶、水果、奶及其制品等原料通过色彩搭配、造型和营养成分配比等完成口味多元调制饮品。“以前我们只是为到店的顾客做好一杯奶茶就行,如今我们更多地会去关注顾客的感受,根据顾客的喜好给他们推荐饮品。”从自己爱喝奶茶,到机缘巧合入行,再到逐渐找到了成就感和职业乐趣,隋林说,将来他也想加盟开办自己的门店,把调饮师作为长久的事业去发展,“如果它能像调酒师考证,咖啡师考证考级的话,我觉得这方面发展也会很好,认证了这门手艺,它以一定的标准化来要求这个岗位,有了规范的保证,未来这个行业的发展前景也会很值得期待。”

本版撰稿摄影
观海新闻/青岛早报
记者 钟尚蕾



早报记者钟尚蕾

出于消费者对奶茶的热情,“奶茶师傅”们有了新的职业名称——调饮师。去年,国家人力资源和社会保障部发布了18个新职业,一些近年来应势而生的工作岗位有了专属名词。其中,“调饮师”一职,重新定义了奶茶行业的职业要求和未来前景。近日,记者在工作人员指导下,换上工作装,走进热闹忙碌的奶茶店,体验了一次奶茶店“调饮师”的一天。