



憋了太久的报复性消费却昙花一现：

人们消费心理还需时间修复



冷暖各异的街头店铺

在李杰看来,直到餐饮业在3月19日恢复堂食之后,街区的商业才算得上完全复活。因为进店消费,跟打包带走之类的消费,从消费体验上来说两种不同的消费体验。据他观察,其所在街区餐饮业复工后,的确出现了报复性消费,然而,这种“报复性消费”的场景持续的时间目前还比较短暂。

□东方今报·猛犸新闻记者 李长需/文图

街区商业恢复之初,出现“报复性”反弹

尽管街区的商业完全恢复了,但各种业态冷暖各异。大多数的门店,处于门可罗雀的状态。李杰经常会看到,一些百无聊赖的店主,搬张凳子坐在门口,默默地晒太阳;还有一些相邻的店主,有一搭没一搭地相互闲聊。据李杰的观察,这些门店中生意相对较好的,主要是超市、蔬菜店、水果店等与居民日常生活密切的行业。

根据2003年“非典”期间的前鉴,随着疫情的退潮,消费领域将会出现“报复性增长”,但这种“报复性的增长”只体现在部分消费领域。餐饮行业无疑是最可能出现“报复性增长”的行业。但餐

饮业的“报复性增长”,却也是冷热不均。

据李杰的观察,其所在街区餐饮业的报复性消费,出现在两个时段。第一个时段,即在餐饮店刚开始营业时。这一时段,因居民长时间憋在家中,在家常便饭中忍受了近两个月的时间,对街头的美食有着不可抑制的渴望,因而消费需求强劲。他本人即是如此,这两个月中,胡辣汤、烩面、串串,是他最想吃的食物。这些门店刚开业的前几天,早晨胡辣汤,中午烩面,晚上撸点串串,几乎成了他们家的常态。

他也询问了一些店主,验证了他的判断。一家串串店的老板

说,开业后的前几天,生意确实不错,仅开业第一天的中午,两个小时内就卖了三四百元;另一家烩面馆的老板也说,刚开业的前几天生意的确不错。而所在街区最大的胡辣汤店,在中午时门口依旧排了很长的队。

出现报复性消费的第二时段,就是在堂食开放之后。3月22日晚李杰和朋友聚餐时,其所吃的大盘鸡店生意就相当火爆。除了店内的桌子坐了人之外,店主还在店外摆了五六张桌子,都坐满了人;其中还有一些人站在马路边等座位。最夸张的是,这家店外的马路边居然还有五六名代驾小哥在等活儿。

报复性消费昙花一现背后,人们的消费心理改变了

然而,好景不长,李杰发现,这种“报复性消费”的场景持续的时间比较短暂,且报复性消费的主力指向比较明确。就拿第一个时段而言,店铺的火爆场景只持续了三四天,旋即就恢复到冷清状态。以那家以往生意不错的串串香店来说,其生意也只火爆了三四天,随后便归于冷清状态,日营业额还不如开业当天中午两个小时收入。直到开放堂食之后,生意才见好转。

而且,李杰还发现,即便在这两个“报复性消费”时段内,各个门店也出现了冷热不均的现象。其中只有胡辣汤店、烩面馆、串串香店、大盘鸡店等较为特色的门店出现了“报复性消费”,而不少毫无特色的店面则生意冷清。就拿他22日晚的观察来说,与大盘鸡店的火爆程度相比,其中不少规模中等的门店只有一桌两桌的客人,还有一些根本没有客人。

而往年周末时间,这一片的饭店门前都摆满了桌椅,食客能喧嚷到晚上十一二点。

李杰分析,之所以会出现报复性消费持续时间不长且指向比较明确,这跟人们在疫情下的消费心理发生了变化有关。因疫情尚未结束,风险仍旧不能排除,人们对餐饮店厨房环境、就餐环境及餐饮从业人员健康等问题存在不同程度的顾虑,存在着“能不去吃饭就尽量不出去”的心态,这样做一则可降低感染的风险,二则可享受家庭自制美食之乐;即便抵御不了饭店美食的诱惑,出去吃饭时选择性更强了,选择特点比较突出而又难以自制的则相对居多了,而特点并不突出的自然被抛弃了。此外,疫情对不少人的收入造成了影响,尤其是预期收入,这会减少疫情结束后的人们消费热情。并且这次疫情让不少人认识到了存款的重要性,

潮水退去才知道谁在裸泳。因而有人说“不要报复性消费,而要报复性存款”,可体现人们心态的一种变化。

事实上,李杰观察到,人们所担心的就餐环境风险在不少中小餐馆中的确存在。不少餐馆并没有严格按照《关于有序开放餐饮企业堂食服务的通知》中的要求去做,进店不扫码,不测体温,餐桌间距还按老样子摆放(按标准要求餐桌间距不小于1米),两人或数人肩并肩面对面的并不少见(按标准要求方形桌单人单桌,长形桌隔座同向相坐;圆形桌隔位相坐,面对面距离不少于1米),这加重了人们的担心。“店面就那么大,如果严格按照要求执行,饭店不但人手不足,而且店内也坐不了几个人,商家自然不愿按要求去做。”李杰说,堂食开放后,他去一家小烩面馆吃过一次烩面之后,再也不敢出去吃了。

全国1~2月份餐饮收入 同比下降43.1%

“以前同行相见是冤家,现在同行相见泛泪花。”跟一位烩面馆老板聊天时,李杰曾经听到这位老板如此自嘲自己的行业。

据这位张姓老板讲,他17岁入职餐饮行业,15年前有了自己的店,目前这家烩面馆已经开了8年,以往生意还不错,但没想到今年遇到疫情,停业了两个月,四五千元的房租房东一分不少,还有水电费、燃气费、一个跑堂阿姨的每月工资开支,现在每天的收入,好的时候才能勉强维持着每天的支出。“曾跟房东商量过减免房租问题,但房东说还有房贷要还,没办法,我跟一个打杂的阿姨商量,现在困难,工资能否由每月4000元转为每天50元,她没同意,就让她辞职。这样我们可以省点钱。”

张先生的烩面馆不仅卖烩面,还卖面条、米线、麻辣烫、黄焖米饭、饺子等,与周边的小饭馆相比,他的饭馆生意还算不错。这得益于他自己本人就是厨师,做饭技术过硬,饭菜的质量和数量都有口皆碑,因此有不少的回头客。

“我这还算好点的,只要干着不会赔多少钱。你看旁边这些饭店,基本没有啥人,注定是连房租都赚不过来了。”这位张老板说。

像他们这种情况,或是整个餐饮业的缩影。3月16日,国家统计局统计数据显示,1~2月份餐饮收入4194亿元,同比下降43.1%,呈断崖式下降。全国餐饮市场降幅高于整个消费市场22.6个百分点,成为疫情影响的重灾区。而对于像张姓老板这样的小餐饮店来说,或许更难。由于是街边店、夫妻店,虽说成本支出较低,但是缺乏品牌和成本优势,面临被淘汰的可能性更大。

餐饮企业需要踏踏实实的帮扶

针对餐饮业严重滑坡的局面,各地都采取了很多救市措施。比如多地领导干部带头进餐馆用餐、工会发放普惠制防疫慰问购物券,有的地方甚至出台文件要求地方政府工作人员参观消费不低于多少钱。这些措施对提振消费信心、增加消费能力、打通消费渠道起到了一定的作用。

但李杰发现,还有一些地方的帮扶政策作用并不大,有的甚至是“隔靴搔痒”、“不着边际”。比如多地出台了减免租金政策,但这针对的只是国有资产范围,而餐饮业房东九成左右都是私人房主,很难实现。再比如有的地方要减免税收,但这项扶持政策要建立在营业、赢利基础之上,处于亏损状态下的餐饮业难以享受到减免政策。

李杰认为,这些餐饮企业要想渡过难关,除了餐饮店铺自身的努力(比如调整经营策略或经营品种,开设更时髦的营销模式)外,还需要政府部门做一些踏踏实实的帮扶。比如延缓半年征收2019年度企业所得税,同时免收2020年餐饮企业所得税;免缴2020年残疾人保障金、工会经费等;地方政府对属地餐饮业给予水电费补贴,减少各种市政和地域性收费等。“这些措施是事关整个街区商业复活乃至郑州商业复活的重要因素,希望相关部门慎重考虑一下。”