

这家奶茶店里“静悄悄”

听障团队无声传递爱的力量



无声有爱的直播,一切尽在不言中

墙上时钟的指针划向下午四点,在操作台旁忙碌的店长萌萌(化名)擦了擦手上的汗水,走向店里的角落拿出直播设备,熟练地调整了起来。

“我们主要在快手和抖音平台上直播,平时也会发一些记录店里日常的短视频。”萌萌在手写板上与记者交流,店员们都会参与直播,但她是店员们一致认同的“头号主播”。

直播虽然无声但绝不枯燥,在镜头前,萌萌轻轻地抬起双手,每一个手语都精准到位,舞动的手指灵活而富有节奏,时而翻飞如蝶,时而轻抚如丝,充满着韵律般的美感。

直播间内的气氛十分火热,店员和观众间互动频繁。一位网友留言:“虽然店员们不说话,但他们的微笑和手势都充满了亲切感,让我感到宁静和温暖。”还有网友说:“无声的店不仅仅是一家店,更是一个充满爱与包容的空间,也为

顾客带来了不一样的体验,真的很赞!”更多直播间观众是用一连串的大拇指表情对这些听障员工的努力工作表达着敬意和认可。

问起开直播的缘由,萌萌挠了挠头,有些不好意思地写道:“原本就是想着为店里做宣传,直播反响不错,也希望通过我们的无声直播,鼓励更多的弱势群体发挥自身才能,成功创业就业。”

这家“无声的店”是泰州残疾人创业冠军鞠叶的创业项目。店面大概有40平方米,马路对面就是田家炳中学,这个位置的房租通常每年要5万元左右。但盐城市残联出台支持残疾人创业优惠政策,连续三年免房租,沪上阿姨鲜果茶总部也免去了每年的加盟费。“目前店里共有三名员工,我很感激鞠老板提供了这个工作岗位,也很感谢相关部门的支持,所以作为店长我就得负起责任来,为门店和店员的未来好好做打算。”萌萌写道。



微笑和挥手,用心传递的甜蜜

一手食指和中指先置于鼻部,然后下移并收缩,伸出拇指,代表“美丽”;一手指自己,然后右手掌插入左掌心,代表“自信”;食指轻点另一只手手背,然后在胸口心脏位置握拳,代表“珍惜”……一走进沪上阿姨鲜果茶“无声的店”,就可以看到墙上挂着的一些简单手语图和贴心的购买提示,店员们的笑容和专业的服务,默默传递着友好和温馨。

“无声门店”,点单并不难。消费者除了直接在小程序上选择所需要的产品、糖度、冰度,完成定制化自助下单外,还可以通过在手写板上写下自己的点单需求,或者参照点茶区的手语菜单,通过指示或手语交流进行无障碍点单。

4月2日下午,春雨绵绵打湿了来往行人的衣襟,路过的刘女士匆匆走进奶茶店,店员立刻给她递上餐巾纸,让她擦

去身上的雨水。刘女士和店员打了招呼,然后熟练地开始点单。这不是她第一次来消费,“第一次来的时候有些手足无措,感觉不知道怎么交流。”刘女士说,当时留意到上班路上新开了家奶茶店想试试,进去后才发现这是一家“无声的店”,“但是很快我就注意到店里的提示,简单易懂,立刻成功下单了。”

制作奶茶时的容器碰撞声、包装时包装袋发出的声音、提前录制好的语音提示声依次响起,店员们熟练、高效地制作好了奶茶,并提醒刘女士取餐。“店员们都很热情,而且奶茶真的很好喝!”刘女士说,虽然无法通过话语交流,但是味蕾上传来的温暖、甜蜜已经表达了他们的热忱。“希望大家能通过这家店进一步接触、了解我们‘无声’的朋友们,也希望他们可以在工作中找到自己的快乐和价值。”



逐光而行,携手共赴未来

萌萌是嫁到盐城的南通人,担任沪上阿姨鲜果茶店长是她的第一份工作。她很爱笑,但是笑的时候有点腼腆,在手写板上交流时也总爱在句尾画个笑脸。

“原本是在家里管着柴米油盐,现在变成了管理店里的物料。”问到工作之后的感受,萌萌表示,虽然兼顾工作和家庭要比以前辛苦,但是她干劲十足,“老公很支持,他在饭店工作,平时很忙,但是只要有空就会来帮忙。”

萌萌有个弟弟,他也总爱来店里坐坐,在采访中他一直陪在姐姐旁边。“请你们多鼓励鼓励我姐姐。”在采访快结束时他在手写板上对记者写道。

今年3月才入职的新人小可(化名),是店里唯一的盐城人,和店长萌萌不同,虽然是个“00后”,但这已经不是她的第一份工作。“之前在厂里打工,很辛苦。”小可向记者写道,“现在要好得多,店里环境不

错,工作气氛也很友善。”

店长在工作上要求很严格,在接到一份果茶的订单时,小可对该放多少料还掌握不到点,尽管店长用手语解释着,但在一些专业术语和细节上的传达仍然存在一定的困难,最后店长只好在杯子上用手指比画深度给小可看,磕磕绊绊地完成这一份订单后,有点受打击的小可在聊天中发了一个哭脸,随后她拍拍脸又振作精神准备制作下一杯饮品。

尽管工作过程中遇到了不少困难,但小可始终保持着乐观的态度。她相信只要付出足够的努力和耐心,就一定能不断提升自己的技能和服务水平。

当问对未来的打算时,小可眼中有些憧憬地写下,“我会先踏实地工作,慢慢积累经验,将来希望能有一家属于自己的‘无声的店’,帮助和我一样的听障朋友走出家门就业增收。”

□记者 周创 孙欣/文
郜野乔/图

4月2日,在盐城市德爱大厦一楼的一家奶茶店中正在进行一场特殊的直播,没有连珠妙语,甚至没有一句对话,只有穿着工装的主播认真地用手语通过网络向大江南北的人们热情地分享故事、介绍产品。

位于迎宾北路的德爱大厦是盐城市残疾人就业创业的重要服务站点。去年5月21日,沪上阿姨鲜果茶“无声的店”在此开业,听障员工们摸索着开展常态化直播,与无数人分享着自立自强、奋斗不息的精神与力量。



店长热情接待客人



直播准备中



小店故事