

这家爱心面包店 员工都是“星青年”●追踪

“妈妈陪岗”到“独立上岗”的百日蜕变

“星青年”们已能胜任工作,爱心面包店实现盈利



在店长助理小郑(左一)的指导下,新员工小周(左三)和小红(左二)互相配合,可独立上岗。

位于市区祥远路泉州市残疾人康复中心一楼的麦都·星焙爱心店,作为泉州市首家支持孤独症青年就业的公益烘焙店,于今年5月16日开业(详见5月17日早报A04版相关报道),至今已走过百余天。8月25日,记者回访时欣喜地发现,门店在员工配置和运营管理等方面进行了持续优化,如今在专职店员的协助下,“星青年”家长们已经可以完全放手,让“星青年”们独立胜任面包店的工作了!不仅如此,随着线上业务的稳步拓展和社会各界爱心人士的支持,门店如今已实现转亏为盈。

爱心店的百日蜕变,传递着星光般的温暖。这里不仅仅销售面包,更是让“星青年”的每一份努力都能被社会所看见。

■融媒体记者 许奕梅 杜婉琮 通讯员 王璐 文/图

爱心店来了新员工 他有一本“技能笔记本”

25日晚,正值下班高峰期,星焙爱心店里的客流逐渐多了起来。收银台前,“星青年”小红熟练地将面包打包、装袋,新员工小周则负责引导顾客完成结账,在两人的相互配合下,顾客们很快拿到面包,并笑容满面地离店。若没有细心留意,常人很难发现这两人的特殊性。

作为上个月新入职的“星”员工,26岁的小周在店员的悉心指导下,经过一周多的实践,很快掌握了上货、打包及收银等多项技能。收银台的柜子上摆放着一本小周专用的笔记本,其中详细记录了他每日的工作总结。例如:“找零时必须仔细核对,避免找错钱款,比如将5元误作50元;在取非现烤面包时,要特别注意选择正确的品种……”这本笔记本不仅包含了对当日工作的总结和反思,还详细记录了各种面包的成分、价格,以及收银环节的电脑操作流程,帮助他更快地熟悉工作流程,从而提升工作效率。

“小周学习能力强,态度积极,还时常追着我请教问题。”店长助理郑清斌今年5月来到爱心面包店工

作。在此之前他对孤独症并不了解,和店里的“星青年”互动后,慢慢喜欢上他们。他介绍,近期店内的客流高峰时段主要在晚上,基于“星青年”的综合能力评估,将能力较好的小周安排在晚班。考虑到小周在计算方面能力突出,目前他主要负责收银工作。

“这里环境好,店员们都对我很好,客人也认可我,我想一直做下去!”小周向记者表达他开心的心情,虽然说话会慢一些,话语间满是对这份工作的热忱。

“自从儿子开始工作,他有了更多与外界交流的机会,我对他的这份工作感到非常满意。”小周的妈妈表示。

小周喜欢与人交流,今年5月,妈妈通过朋友的推荐了解到爱心面包店,主动向负责人推荐他。“孩子刚加入时,我确实有些担心。”小周的妈妈表示,店员和孩子的积极反馈逐渐让她放下顾虑。现在,小周不仅有了更多与外界沟通的机会,而且在工作中逐渐培养出了良好的规则意识,一切都在向好的方向发展。

妈妈“退场”店员指导 “星青年”同样独当一面

早上7时,22岁的小恒和29岁的小孟两名“星青年”准时来到面包店,麻利地穿上工作服后立即进入工作状态。两个人配合着将货品柜擦拭干净,随后对送来的上百种货品逐一清点、摆放上架。小孟负责上架常温面包,小恒则会把握现烤面包、冷藏产品小心翼翼摆放整齐。商品摆好后,他们会再认真核对数量、清点赠品后,再拖地打扫。

一个半小时的繁忙工作中,已不见“星青年”妈妈们陪伴和指导的身影,取而代之的是两人的分工合作,流程熟练。处理完所有商品后,他们便静静等待顾客的到来。

“摆放面包等都是技术活,他们都很熟练了。”小恒的妈妈表示,从7月起,她每天只要负责接送小恒上下班,小恒能与其他“星青年”协作,顺利上

岗。小恒很喜欢爱心面包店热闹又不嘈杂的工作氛围,几个月的工作经历明显提升了他的社交能力。他上午卖面包,下午去菜鸟驿站工作,熟练地对快件进行分类、入库、配送。“每月都有工资领,又新学了不少技能,当他可以‘独当一面’时,我们做父母的可以慢慢放手了。”她欣慰地表示。

门店负责人介绍,因为家长了解每名“星青年”的性格和行为特点,“星青年”最初上岗期间由家长从旁协助和指导,帮助他们更快熟悉工作流程。6月起,家长们开始逐步减少参与,转由两名固定店员担任“星青年”的工作伙伴。“星青年”难以独立完成收银工作,他们会在旁提供协助。对于一些复杂的沟通,例如客户要求更换商品等,他们及时介入处理,确保门店的顺畅运营。

爱心助力实现盈利 将为更多“星孩”送关怀

中午和晚上是门店运营的高峰时段,进店的顾客数量增多,店内还不时响起“美团外卖”的接单信息。在岗的“星青年”听到后,会配合着按外卖清单拣货并逐一打包,随后交给外卖骑手,整个过程流畅而迅速。

“近期,我们的线上订单量显著增长,越来越多的人开始关注我们‘星青年’。”负责人表示,经过一段时间的探索与实践,爱心店的人员配置和岗位职责持续优化,运营状况正稳步提升,目前有5名“星青年”在岗,按照早、中、晚三个时段轮流工作。从6月份开始,门店逐步实现盈利,通过“饿了么”等在线平台的外卖订单量也在稳步上升,高峰时一天可达到一二十单,“星青年”们每月都会按时收到现金工资。

“我没把他们当特殊群体看。”

郑清斌告诉记者,他觉得“星青年”们学习态度积极,尤其是在货品打包等方面做得更细致。为了感恩大众对孤独症患者的关心,每一份卖出的面包都会贴上一张爱心纸。他深刻体会到社会对孤独症患者的包容,当他们偶尔动作迟缓时,顾客们总是愿意耐心等待。他说:“一位中年女性顾客每周都会特意远道而来,多次光顾我们的店铺,以支持‘星青年’的就业。”

泉州市残联相关负责人表示,在社会各界的爱心支持下,爱心店经营状况正在稳步改善。目前门店已设立“爱心补给站”,每天为环卫工人、快递小哥等户外工作者限量提供免费矿泉水和面包。“未来,如爱心店有盈余,将为更多孤独症群体带去温暖和关怀。”