



餐厅里开辟旅行箱暂存区,菜品与服务“花样翻新”

冰城味儿 游客吃在嘴里暖在心里

□实习生 何睿
本报记者 李佳琪 文/摄

“在哈尔滨,每天都在愁吃什么。好吃的太多了,都想尝尝!”近一段时间,社交平台上游客推荐哈尔滨美食、东北菜“打卡攻略”的帖子大量涌现,不少游客来哈尔滨的第一站便是打卡美食。

游客青睐冰城美食,不仅是因为味道、花样,还有“拉满格”的服务态度和“给力”的情绪价值。想吃铁锅炖,又想口味再辣一些?立马安排新品;拉着行李箱就餐不方便?旅行箱暂存区域很快开辟出来……不少餐厅专门设置打卡点,服务人员牢记周边“旅游攻略”,甚至展开日常外语对话学习。为了更好地服务游客,哈尔滨餐饮行业使出“十八般武艺”,游客吃在嘴里、暖在心里。



食客在店内等位。

“东北特色美食”搜索量激增 游客:吃不完,根本吃不完

“在网上搜了很多攻略,哈尔滨不仅可玩的地方多,好吃的更多。我收藏了很多美食地图,打算‘按图索味’。”在小红书上,一位重庆游客将自己收集的哈尔滨美食地图“贡献”出来,希望能帮到更多游客。

进入冬季,哈尔滨美食的搜索量不断上涨,尤其是游客,希望能挖掘出更多地道的冰城美味。美团、大众点评数据显示,近日,游客到哈尔滨最喜欢吃以铁锅炖为代表的东北菜,“东北铁锅炖”“东北铁锅炖大鹅”搜索量环比增长103%;其次是俄餐以及东北特色烧烤。携程美食林榜单数据显示,哈尔滨进入火锅店搜索热度增长TOP3城市。

锅盖一掀,热气裹挟着浓郁香气扑面而来:炖得软烂的排骨、肥美的鸡块,浸在红亮浓稠汤汁里的各色面食……这是铁锅炖,没错!你以为这就完了?事实上,“炖万物”的冰城铁锅炖如今已悄然一改粗犷形象,变得精致、可爱起来。哈市不少商家在铁锅炖“搭子”——花卷、大饼等面食上做“文章”,色彩、形态各异的小花卷,长着眼睛、鼻子和嘴巴的小茄子、胡萝卜、小土豆,还有各种可爱的卡通形象面人。“这是纯纯的东北公主的下午茶”“铁锅炖竟可爱到我舍不得吃的地步”……一些游客感叹:哈尔滨的浪漫,已经到了吃顿饭都能被惊艳到的程度,太贴心了。

“两手抓,两手都要硬” 菜品与服务“花样翻新”

让第一次来到哈尔滨的游客吃到好味道,让再来冰城的游客吃出“新味道”……冰城餐企在核心竞争力上铆足了劲儿。

“我们从上个月开始选料,近期推出了铁锅炖大鹅、得莫利炖鱼、白肉余血肠等10余道东北特色菜。”作为哈尔滨的美食地标,老厨家除了招牌菜锅包肉外,还扩容了菜单,让游客品尝到更多的“东北味道”。老厨家第四代传承人郑树国介绍,店内将经典东北菜“集合”,让顾客有了更多的选择。

“我们一直很注意倾听游客的声音。一些游客愿意吃辣,我们就新推出了香辣排骨鸡锅。”灶座小锅烋饼创始人王占东



顾客在享用美食。

称,新口味的铁锅炖推出后很受欢迎,近一个月线上团购量达9000余单。

在精致服务上,诸多餐企花的心思也越来越多。“应客人需求将锅包肉剪成小块,油炸冰棍和美丽豆沙从论盘卖改为论个卖,一些经典菜品推出小份菜。”郑树国表示,冰雪季来临前,老厨家就更新了菜单,每道菜都标注了主料的克重,客人在点菜时能做到“心中有数”。老厨家部分门店还专门开辟出场地,免费摆放相关旅游线路产品介绍,方便游客选择。

灶座小锅烋饼店里设置了免费的冰激凌、零食、热饮区,在洗手间等区域为食客贴心准备了漱口水、发卡、眼镜布等,为游客营造“到家”的感觉。“为了满足一些游客的餐饮需求,部分门店还延长了营业时间。”王占东说,很多门店开在景区附近,正常21时闭店,为了满足游客就餐需求,会视客流量情况将营业时间延长至0时。

在塔道斯西餐厅,店里对每位员工进行了英文、俄文培训,还让员工们了解哈尔滨旅游概况,努力成为食客的“旅游顾问”,为游客解答旅游咨询。

记者走访时看到,一些饭店忙着对店内、店外进行布置,为市民游客增添更多打卡点。在红霞街“你的邻座”餐厅门外,商家打造了粉红色装饰树、繁花座椅;宽街俄餐馆门口,摆放了近3米高的大列巴“面包树”;塔道斯西餐厅将在二楼阳台打造雪人打卡点。

“冷经济”刺激“热消费” 冰雪季餐饮持续火爆

中午12时许,位于道里区通江街的灶

座小锅烋饼铁锅炖门店,等位的食客已排队到门口。“午饭、晚饭高峰时段,都会出现排队等位的情况。”该店前台负责人介绍,随着冰雪季到来,到店顾客80%以上是游客,有的还拉着行李箱。为此,店内特地开辟出行李箱存放区。近期,店里晚餐高峰期的持续时间也从17时许一直到20时许。

“餐厅客流量明显上升,店内不断丰富室内演出节目,以便给客人更好的体验感。”塔道斯相关负责人尹成权介绍,近来餐厅游客不断增长,还有很多境外游客来餐厅听音乐、享美食。

记者从美团外卖了解到,11月以来,“烧烤”“茶饮”“铁锅炖”“麻辣烫”,成为哈市外卖平台热搜词。哈尔滨中央大街美团配送站点负责人高山介绍,旅游热带动外卖订单量持续增长,游客不仅点东北特色美食,更愿意在外卖平台购买保暖防寒装备,实现即时送达。

记者从美团外卖了解到,平台对外卖小哥在送餐礼貌用语等方面进行了系统培训,并完善了外卖配送流程,希望在给游客提供优质服务的同时,展现出东北骑手的暖心形象。

哈尔滨的冰雪旅游热正成为拉动餐饮消费的强劲引擎,推动餐饮消费持续增长。各家餐饮行业求新意更谋心意,在不断满足游客对美食、服务需求的同时,为冰城餐饮经济注入滚烫活力。



网友制作的哈尔滨美食地图。



粉红色装饰树。



餐厅门口摆放“面包树”。



在铁锅炖面食上做文章。