

“你去过低分餐厅吗”“年轻人为啥勇闯低分餐厅”等话题陆续登上微博热搜榜,引起了大家的热议——

就餐看评分,还靠谱吗?

本报记者 田真

“选定一家餐厅前,我习惯先看下这家餐厅的评分,除此之外,还会看一些网友的评价,重点关注就餐环境和对菜品的真实评价。”“95后”上班族马文月说。

去哪儿吃饭、菜品好不好、环境咋样,在手机软件上就可搜攻略、查看评分。不少餐饮门店入驻了线上点评类软件 and 外卖平台后,分数的高低与星级就成为消费者给商家“定级”的标准之一,商家们也疯狂“卷”评分。

那么,消费者对餐厅评分是怎样一种态度?餐厅评分有无猫腻?选择攻略有哪些?近日,记者就此进行了采访调查。



资料图

1 就餐前查评分成日常

就餐前,打开地图或者点评类软件搜索附近美食、翻看周边各类餐厅并查看其评分,已成为不少消费者的“规定动作”。虽然评分无法表达所有人的看法,但在一些消费者看来,它仍然具有一定的参考价值,影响着就餐选择。

24岁的毛倩倩,经常跟朋友外出聚餐。她说,自己和朋友在挑选餐厅时,都比较在意餐厅的评

分。“基本选择评分4分以上的餐厅,如果低于这个分数,我们是不大会轻易尝试的。”

毛倩倩坚持把餐厅的评分高低作为“好坏”的主要依据,她觉得高分通常意味着餐厅在菜品口味、卫生标准和服务方面得到了许多用餐者的认可。

“我不排除会遇到质量好、口味棒但是评分并不高的店铺,可如果是在外地旅行或者去不

熟悉的地方就餐,选择高分的餐厅无疑是最明智的。”毛倩倩说。

市民杨海瑞每次聚餐时,除了比较熟悉的餐厅不看评分,其他情况下,“在哪吃、吃什么”大都靠评分来决定。“评分高低是我‘审核’餐厅是否过关的第一条件。感觉高分店不会特别差,至少更安全一点,不容易‘翻车’,也更节省精力。”

2 商家送菜赠饮品求好评

提到餐厅评分,也有不少消费者对持怀疑态度。他们认为好评是可以“刷”出来的,网络评分的水分大。

有消费者反映,在大多数点评类APP以及外卖平台上,一些商家为了店铺获取高分,经常通过送菜品、赠饮料、返红包的方式来换取晒图和好评,但其菜品和服务并未达到相应水准。

“我点外卖时,不止一次碰到商家塞的宣传单,上面承诺只要附上3张图和15字好评,就能获得2元到3元的红包。”市民赵丹告诉记者,商家这么直接要好评,让她觉得餐厅评分的“水”很深。

“如果菜品好吃,我会给好评,但仅仅是为了几元的红包而虚假好评,我肯定不理睬,这会对其他消费者产生误导。”

除了外卖平台的好评返现,记者了解到,如今不少商家在线下有直接写图文好评送菜赠饮料的活动。

“套餐刚端上来,店员就告诉我们,在某平台上发图片、写好评可以免费获得一份薯条。”市民刘冰告诉记者,自己前不久跟朋友聚餐,按照店员所说在手机上操作了一下,就获得了商家免费赠送的一份薯条。

刘冰说:“我去另外一家店吃

饭,前台直接贴出‘带图好评送饮料’。随便拍几张图,再给个好评,对消费者来说就是随手的事,我看好多人都拿到了饮料,但店里的菜品真的很一般。”

“要是店铺的服务、菜品都不错,我愿意给好评,但有些店铺的菜品口感不好,还想要好评,这让人很不舒服。”有一次,市民王小真去一家连锁饭店吃饭,对菜品并不满意,可先后有两个店员前来提醒她,刷好评会获赠一杯饮品。“我都已经明确拒绝了,店员还来反复提醒,可见餐厅对于评分有多重视了。”

3 让点评机制回归真实

“‘高分店’有可能让人失望,‘低分店’反而能带来一些惊喜。”市民小王说。

随着网络评分的水分越来越大,很多消费者识破了商家的营销策略以及相关平台的算法。有的消费者甚至开始反向操作,勇闯“低分餐厅”,不再全部依赖平台上给出的高分榜单。这也从一个侧面反映出,消费者对于餐厅刷好评乱象的抵制。

记者看到,社交平台上有不少网友给出了如何挑选餐厅的攻略。有人发现,如果店家评论

区是一大堆赞美文字,再加上带滤镜的九宫格图片,那么可以直接默认这些是店铺的刷分操作。如果评价无图且字少,反而更真实。

还有消费者支招,看餐厅的差评可以有效避雷。如果餐厅的差评多是投诉服务、环境方面,那说明菜品味道还可以;还有人表示,相信评分不如看一下每到饭点餐厅的客流量。如果此时店内顾客少,再高的评分也要持保留态度。

有业内人士认为,评分可以

作为消费者选择餐厅的一项参考指标,但不能全面体现餐厅的特点。一家餐厅要想长久发展,单靠“刷”好评不是好办法。商家还需在打磨菜品口味上下功夫,通过提升菜品质量和自身服务来赢得顾客青睐。

除此之外,点评平台要完善评价机制,加强对虚假好评的鉴别和筛选,让评分更真实。同时,相关部门也要做好监管工作,引导平台完善相关评价体系,依法惩处恶意刷好评、虚假宣传的商家。

加强安全教育 预防溺水