

三年间三分之一业户『出走』,眼下却成为现象级『网红打卡地』,原因何在——

# 揭秘道里菜市场『出圈』背后

■本报记者 董艳春文/摄

哈尔滨真是一座享受小吃自由的城市:早上有早市,晚上有夜市,白天有“八杂市”。这个“八杂市”说的就是有着120多年历史的道里菜市场。

从冰雪旅游季的火爆,到现在“季季火”,逢节假日有时还得限流,这个“中华老字号”市场让老哈尔滨人惊喜,又有点看不懂:去了几十年了,怎么现在卖的东西,好多都没吃过?不少摊位前,动不动还得排队……

每天早上8时开始,不断涌入道里菜市场的市民和游客,体味着冰城的人间烟火气,也享受逛吃的松弛感。近日,记者走进道里菜市场,探寻这家传统菜市场如何嬗变成“网红打卡地”,又如何走出困境焕发新生机。



▲顾客选购新品饮料。

▲市民和游客到道里菜市场体验冰城烟火气。



## 遭遇三分之一业户撤离,改变从抓住年轻人的胃开始

“这么早也这么多人啊!”5月27日是周一,上午不到10时,家住香坊区的周女士特意来到道里菜市场,“孩子要吃现场制作的南瓜饼,一看前面已经排了二十多人。”当天,市场不少档口摊位前都排着长队。

据统计,非节假日,周一到周五,道里菜市场的客流有两万多人次,周六、周日达到3万多人次,遇到假期则较平时翻倍。今年清明假期前两天,每天近5万人次进入市场。“五一”假期,第一天客流5.3万,第二天5.8万,第三天5万……整体上年轻人居多,占据市场客流量的70%。

时间拉回五年前,道里菜市场日客流最

少的时候不足1万人次。

道里菜市场总经理孙书才回忆,2020年前,市场里年轻顾客并不多。“当时70%顾客是45岁以上人群,包括大学生在内的年轻人来得很少。产品结构基本上都是生鲜加一些肉灌制品等,局部有一部分现场加工馒头、面条、麻辣烫等等,剩下的都是糕点。适合年轻群体消费的小吃非常少”。

产品结构固化,失去的顾客越来越多,业户也坚持不下去。2020-2022年间,有三分之一的业户撤出了道里菜市场。

如果还是按原来的模式经营,市场就会

越来越萎缩。“不能让哈尔滨‘八杂市’老品牌断送在我们这一代经营者的手里。”道里菜市场管理层决定,2020-2022年三年,每年给业户让利,并开始重新招商——利用空出的三分之一摊位,强化在“年轻人、烟火气、体验式消费”等关键环节和领域发力。

“年轻人喜欢体验式消费,怎么体验?从现场加工,到现场品尝,甚至可以参与制作,我们招商从这几个角度入手。产品不论南、北方,只要市场里没有的、能满足顾客需求的,都可以招进来”。道里菜市场的经营者们走访了南岗远大、学府凯德等年轻人扎堆的地方,



## 顾客至上:遵循“吃亏”逻辑,触及食品安全红线立即撤柜

火了是好事。但在“好日子”里维护好道里菜市场的“八杂市”品牌却是难事——聚光灯下,看似不起眼的小事,也会引发舆情,有可能“反噬”老字号。

“满足顾客的要求,我们吃亏也是占便宜。”孙书才是哲学专业出身,他的经营理念是:“可能有时候顾客没理。但作为市场方,我们不能激化矛盾,要寻求解决办法,最终让顾客满意”。

去年冬季,旅游最旺时段。一天,道里菜

市场突然接到投诉电话——一位游客称,孩子当天在市场里吃了东西,乘车去亚布力途中肚子疼,其认为“小吃卫生不合格”。道里菜市场立即开始调查,发现小孩吃了两个牛肉生煎包,之后喝了凉的冻梨汁。调查结果很快反馈给游客,对方这才反应过来,孩子饮食有不当之处。道里菜市场不仅给退了款,还买了药邮过去。这让顾客既有些意外,又很感动。

“这种方式处理服务纠纷,表面上看企业

吃亏了,但给足了情绪价值,结果是顾客满意,相当于花钱买口碑”,孙书才说,消费者口碑相传,最终塑造出的是冰城老字号菜市场诚信经营、顾客至上的形象。

每天早上,道里菜市场都有负责人检查全部156家业户的来货票据、质检证等。针对现场加工产品,也会查看原材料是否过期。

2023年年底,道里菜市场一家位居核心点位的卖红肠柜台被撤掉。原因是市场管理



## 以最快速度不间断引进新小吃,业户招商足迹遍布全国

冻梨汁、鲜酿格瓦斯、酸奶糕……这些热门小吃,都能在道里菜市场找到。为满足顾客需求,道里菜市场总以最快速度引入热门新品。

“目前,市场还要引进一种小甜点,在北京和南方一些城市都有卖的,口味比较多,深受年轻人青睐”。市场管理人员介绍,目前“八杂市”的小吃品类越来越丰富,早已不再局限

于东北口味。

道里菜市场的业户,很多人经常“飘”在全国各地考察食品市场。道里菜市场承诺,“业户出去考察,看到道里菜市场没有的、适合年轻人的、在外面卖得非常火的产品,你发现了,经菜市场审定后,就可以引进来落地”。

在道里菜市场,一款放在玻璃罩子里售卖的烤肉,卖相十分好看。这是业户在上海参

加展会时发现的产品,当场就把照片发过来,孙书才也觉得不错,新产品有新卖点,就有新人气,“你赶紧跟他谈,学学制作工艺,把产品引进来,我们给你找地方。”

道里菜市场严格控品,招商引品不是谁来都让进。管理人员介绍,第一是看这个产品市场里有没有,第二看适不适合市场的定位,第三要看业户能不能挣到钱。“我们招商,本着对

“主要是看年轻人喜欢什么。回来之后,就以类似品牌品类为方向去招商”。

2022年末到2023年的春节,招商完成。豆制品、水果捞、烤地瓜、陕西锅巴……品种繁多的小吃引进来了。为了让顾客尽快知情,道里菜市场发动所有的业户去做推广。“业户纷纷制作短视频,在各个平台做推广,通过朋友圈转发、建会员群分发,然后各业户去维护自己的会员群,逐渐去吸引顾客”,道里菜市场相关负责人说,有的业户一开始请大V去给推广,后来有些大V主动来蹭流量。

多种渠道推广,道里菜市场一步步火“出圈”了。2023年“五一”假期、暑期,客流不断。进入冰雪季,尤其是12月1日起,市场大厅里每天挤满了消费者,进入市场后几乎走不动道,考虑到安全,市场开始限流。

人员检查发现,送货过程中,工作人员将掉地上的红肠直接捡起来扔到筐里,拿到柜台去卖。当天,道里菜市场即将该柜台撤除,“违反食品安全法的业户,必须坚决清理出去”。

以此为契机,道里菜市场有了新规定:所有直接入口的食品,在送货过程中必须封闭包装。

对于很多东北特产,菜市场还会控价。特产大多是卖给游客的“伴手礼”,同等商品大厅里必须一个价。控价,即不能随便涨价。业户经营的各种商品,道里菜市场都有登记,进货凭证、品类、价格后台均有备案,“同品种、同档次的商品,你家卖5块,他家卖10块,会给顾客带来不好的购买体验。”

企业负责、对业户负责、对顾客负责,产品进来既能丰富“八杂市”的经营品种,也能让业户挣到钱,顾客能吃到新鲜的好东西”。

如今,道里菜市场的小吃摊位占到三分之一多,传统意义上的主打“生鲜蔬菜售卖”的菜市场,已经彻底转型。

从1902年创立,道里菜市场见证着市民“菜篮子”的变迁;从物质的匮乏到商品的丰富;从果腹充饥到健康养生。如今,老字号又顺应时代、时势的变革,“八杂市”从传统菜市场升级为冰城旅游美食打卡地,服务更多中外游客,也传递着哈尔滨的城市烟火气。

GREEN 绿色生活,低碳出行

