

《“心上鲜”蔬菜店让数百顾客“心上忧”》追踪

“心上鲜”撂下一句话:走破产清算

会员、供货商和员工陆续到派出所登记欠款情况



随着“心上鲜”问题调查的深入,可以发现,企业法人面对不同人总在说不同话。他教给员工“说话的艺术”,以此引导居民充值办会员;面对警方,他表示“不会跑,随时接受调查”;面对媒体、供货商、消费者和员工时,他又换了另一副“面孔”,不接电话、解散群、删除供货商微信。4月29日,在胜利北街派出所前,记者通过“心上鲜”员工发现了一份企业让所有员工学习的“心上鲜社区活动话术”,里面教人说话的内容,值得大家警惕深思。

□文/图 本报首席记者 南开宇 实习生 刘心悦



■乔先生展示充值会员填写的信息。



■供货商等人到派出所进行登记。

【现场】 会员、供货商和员工到派出所登记欠款情况

4月28日,“心上鲜”供货商任女士接到了胜利北街派出所王警官的电话,电话中,王警官请供货商于29日到派出所协助调查。

4月29日9时,当记者来到位于农机街的胜利北街派出所前时,陆续有“心上鲜”的供货商乔先生、任女士和几位“心上鲜”员工以及一些充值办卡的会员赶到现场。除了这些人,为证清白,“心上鲜”企业法人代表李士琦口中的“犯罪”员工郭先生也来到派出所再次说明情况。

当天,供货商乔先生和任女士不仅带来与“心上鲜”的欠款交易相关文件,同时还带来一份写有数百人信息的“心上鲜”会员欠款联名登记表。记者看到,这份“登记表”上写着“姓名”“身份证号”“家庭住址”“联系电话”“受害关系”“受害金额”等,所有填写登记表的办卡会员都签名并按下手印,许多人表示愿意配合警方调查。“自从26日‘心上鲜’这些店都关门后,我们就一直在相互沟通如何维权和要回欠款,所有填写信息的都是当事人亲自填写的,保证真实。”乔先生说。

9时40分许,大家登记后,进入派出所一间值班室,向警方工作人员说明情况后,警方工作人员为每个人详细登记了个人信息,以及与“心上鲜”涉及金额和联系方式等。登记时,最早一批的“心上鲜”员工梅先生说,“心上鲜”6个店一直在招人,如果员工可以拉新人过来,还可以获得一定的奖励。

【调查】 员工称:闭店前后老板言行奇怪

在4月29日采访中,记者见到的“心上鲜华林店”员工冯女士和梅先生都是比较早的员工,也知道更多情况。

员工冯女士是最早一批的“心上鲜”店员,她供职的是“心上鲜华林店”,这个店也是该企业最早的店铺。“老

板李士琦给的工资比较高,工作内容也简单,所以就来应聘了。我是3月14日正式上班的,最初担任华林店店长,但只干了两天,李士琦突然就不让我做店长了,也不知道为什么,不过他给我的工资待遇不变,还是按店长的标准。”冯女士说。

说起老板突然闭店,如今冯女士回忆整个事件,她认为此前老板早就有反常的举动。“4月24日中午,那时我还见过老板,他中午11点多来到华林店,一句话也没说就把以前办公的电脑搬走了,并且当场换了一台新电脑。有员工问他怎么走得这么急,他说:‘出租车在那边儿等着呢。’”

“当时没人问他为什么搬电脑,不过第二天,也就是4月25日晚,他突然在工作群里发通知,说公司明天停止运营,但这时我们的工资都还没有发。”冯女士一边说,一边向记者展示了之前工作群中的聊天内容。记者看到,4月25日19时56分,李士琦在“心上鲜工作群”发信息:“由于公司投资人出现变故撤资了,公司明天起停止运营,各位同仁加我微信我会逐一清算,不要打电话,用户全部加客服微信把卡钱导线上正常下单发货,对于这件事是我预估风险不足,给大家带来不便,深表歉意!”此外,26日0时06分,李士琦还发了张和员工郭先生的聊天截图,图中李士琦质疑道:“你动了多少钱?我都说了你还敢动?”随后,他又在工作群内发言,称:“此人已经失联,明天上万个会员会逼警察找到他。”

如今,冯女士等店铺的的员工均被移出工作群。“我现在觉得他拿走电脑就有问题,那是第一个店的电脑,里面记录的数据和内容应该最多。”冯女士说。被移出群的不仅是员工,“心上鲜”有个供货商群,供货商任女士表示,28日17时28分,她也被该企业老板李士琦移出了供货商群。

现场,李士琦口中犯了“非法人侵入计算机系统罪、财务侵占罪”的员工郭先生也来到派出所。他对老板的说法却另有话说。郭先生说:“我负责联络合作商家,而且我的确可以进入程序,但这不是非法入侵,店员们几乎都知道我有登录账号的密码,因为这就是我的工作。而且我也没拿他的钱。本来25日我说要和他清算一下测试订单,但

他不但直接回复我,还说要把我交给警察。得知他打算闭店,26日上午我就主动到派出所说明情况,以证清白,并把原本在我手上的平台收入如数交到了派出所,大概是4900元吧,另外,我的工资他也没发……”

【警惕】 教员工如何与客户沟通诱导大家充值办卡

和冯女士相同,员工梅先生也是最早的“心上鲜”员工之一,他负责所有店铺的采购,因此了解的情况不少。在记者采访时,冯女士和梅先生通过工作群找到一份之前企业让所有员工都要学习的文件,这是一个名为“心上鲜社区活动话术”的文档,记者注意到,这个文档的创建人姓名与头像正是李士琦。

“他让我们学这个话术,说开店后讲给附近的居民听,这个文件就是用来教大家如何与周围居民沟通交流的,而交流的目的就是让居民们来充值办会员、买东西。”冯女士说。

点开文件,可以看见一行红色的字体:“通过多次提出会员价引导,必须引导用户自己问:‘怎么办会员?’”其中,“怎么办会员”五个字还被专门加粗。

那么,按照这套“话术”,员工又是如何指导店员与消费者沟通的呢?首先,店员要介绍“心上鲜”的优势:实体店享受政策补贴,价格比其他平台低30%左右,并且配送十分及时;其次,还需引导用户扫码查看平台产品;等到用户问起“如何办会员”时,便告诉他们可以通过线上或现场充值的方式,但只有活动现场充值才可以拿“赠品”。

此外,面对用户的犹豫,店员还有一套说法以打消用户的顾虑:“您不用担心,我们是享有政策补贴的,必须精准到人。而且我们充100块钱不像其它充几千元的有风险,100块也花不了几天的。充了钱也可以在我们周边其它商家消费。”这时候,只要没有看见明确的拒绝行为,店员就默认“可促成交”。文件中介绍让店员一边打包“赠品”,一边继续引导用户储值。

一旁的供货商乔先生看到文档,愤愤地说:“什么政策补贴啊,他就是拿着我们的货再以比进价还便宜的价格卖给会员,通过低价吸引大家来办会员,而我们供货商的账就一直欠着,现在这几个店一共欠着我18万余元的货款!”

【进展】 警方能联系上老板 将进一步详细调查

10时许,在派出所,供货商和员工见到了前一天联系供货商任女士的王警官。王警官表示,这段时间警方一直在进行调查,收集相关材料。民警表示,警方与法人李士琦可以取得联系,沟通渠道顺畅。“这个老板很懂法,表示我不会跑,会配合警方的工作,随时接受调查。”

然而,就在10时许供货商与员工们在派出所登记信息说明情况时,李士琦又给供货商任女士发了一条微信,内容写道:“你啊,替我通告一下媒体,我个人没有任何财产,公司我们正式走破产清算,再见。”

看到信息,任女士迅速拨打李士琦的电话,却一直无人接听。而任女士通过微信询问情况,却发现自己已经被李士琦删除微信好友。

对此,警方告诉大家,“心上鲜”事件仍在调查中,现在无法定性,但警方一定会调查清楚,请大家耐心等待。