

访谈

吴丽华:好服务要给人惊喜

从一名普通服务员,到全聚德连锁经营公司的总经理,吴丽华职业生涯化茧成蝶的背后,是常年没有休息日的刻苦攻读,是持续学习带来的开阔眼界,是说不二、外柔内刚的领导作风。

作为享有服务行业最高荣誉的中国服务大师,在吴丽华看来,当前服务行业应增加科技含量,通过以人为本、创新服务内容,引进先进设备、设施,不断带给顾客惊喜,满足消费者个性化的服务需求。



先学一步

吴丽华从服务员干起,当过餐厅经理、销售部经理,做过办公室主任、人事部经理,担任过门店副总经理、总经理,如今的职位是全聚德连锁经营公司总经理。谈起自己职业上的发展,吴丽华认为,好学起了至关重要的作用。

1978年,高中毕业的吴丽华到全聚德前门店当了一名普通服务员。当时经常有外宾到全聚德用餐,中学时只学过俄语的吴丽华开始主动自学英语。中午别人休息时,吴丽华跟着收音机一句一句朗读英文。很快,她就能用英语进行简单会话了。后来,为了提升自己的服务水平,吴丽华又主动自学与服务相关的课程,在当时全聚德集团内部还没有开展职业资格认证的时候,就在社会上先后考取了二级服务员、一级服务员师的资格。

回忆最苦的一段学习经历,吴丽华坦言是为了取得大专文凭,整整3年没有休过一天假。那时候,刚刚走上管理岗位的她,深

切感受到自己的知识不够用。“开会的时候,总得给大家讲出点儿什么。”当时还是一周工作6天,唯一的公休日,吴丽华都会蹬着自行车去学校上课,风雨无阻。这种边工作、边学习的困难,是普通的在校大学生无法体会的。学习虽然辛苦,但也极大地开阔了吴丽华的眼界。现在,吴丽华已经利用业余时间,学完了经济管理专业硕士研究生全部课程。能够将所学知识应用在工作中,也让她在职业道路上走得更为自信。

他山之石

全聚德连锁经营公司肩负着全聚德集团旗下全部加盟企业的管理工作。在吴丽华看来,自己的工作不仅要维护全聚德品牌,规范加盟企业的运营和提供全面技术支持,同时,也要把加盟企业的一些好做法及时总结、推广,促进集团整体服务水平的提升。

“比如全聚德清华大学店,它的指示标识就非常清楚。无论顾客从东西南北哪个方向前往,都能顺着沿途到标识,非常容

易地到达。全聚德石家庄店后厨采用了电磁灶,不仅低碳、环保,还没有噪音,对厨师身体健康也有好处。全聚德徐州店的营销之细更值得称道。只要曾经在该店订过餐,电脑系统就会留下详细记录。下次再打电话,接线员立即能以您的姓氏相称呼,一下子就拉近了彼此距离。更绝的是,餐后离开时,服务员不仅帮忙叫来出租车,还会以短信形式把您乘坐的车牌号发送到您手机上,这样万一在车上落下东西也方便寻找。”

目前,全聚德在全国有五六十家加盟店,每家店有哪些特点,在服务上有哪些值得借鉴之处,吴丽华全都心中有数。她还把加盟店的服务经验总结刻录成光盘,供集团其他企业学习、参考。

惊喜服务

作为中国服务大师,吴丽华主张好服务要带给客人惊喜。这一方面需要以人为本、站在客人角度考虑他们的实际需要,创新服务内容;另一方面也要增加服务的科技含量,通过先进的设备、设施等,

不断带给顾客新鲜感。

在吴丽华看来,所谓的惊喜服务,可能是夏天太阳暴晒下,服务员在车前放置的一块遮阳板;也可能是在严寒、酷暑天气,走进餐厅感受到的舒适温度;还可能是一块少见的水晶烤肉板;甚至是生日宴上,服务员灵机一动,用水果临时制作的生日蛋糕。

“一般的宴席最后都会上一道水果,如果临时知道是生日宴,手边又没有蛋糕,最快的做法是把西瓜去皮,切成两个大小不一的半圆,叠在一起,插上蜡烛,就做成了简单的生日蛋糕。还可以用其他水果围边,用芝麻在口布上撒出‘生日快乐’字样。”谈到既不增加餐厅额外支出,又能带给客人惊喜,吴丽华绝对是个中高手。

吴丽华认为,餐饮服务是个整体概念,从餐厅建筑、装修风格,到服务员的服装、语言,到餐桌布置、盛菜器皿,乃至盘头装饰,都需要通盘考虑。作为直接与顾客进行接触的人员,怎样的搭配最合理,怎样的服务最适宜,服务员理应有发言权,而目前这一点并未引起重视。

此外,客人就餐完毕离去之前这一时间段,是餐饮服务的薄弱环节。在她看来,这正是征求顾客意见、宣传企业文化的最佳时机。“别让顾客把意见带出门。”吴丽华指出,做好意见征集,既让顾客感受到尊重,也为企业进一步完善服务提供了依据。

本报记者 徐慧

·新政·

餐馆可按营业面积定工伤险参保人数

2月11日,人力资源和社会保障部发布《部分行业企业工伤保险费缴纳办法》。该办法选取了建筑、服务、矿山等行业中难以直接按照工资总额计算缴纳工伤保险费的建筑施工企业、小型服务企业、小型矿山企业等,对其将按新办法计算缴费基数。

据了解,按照新办法,商贸、餐饮、住宿、美容美发、洗浴以及文体娱乐等小型服务企业以及有雇工的个体工商户,可以按照营业面积的大小核定参保人数,按照所在统筹地区上一年度职工月平均工资的一定比例和相应的费率,计算缴纳工伤保险费;也可以按照营业额的一定比例计算缴纳工伤保险费。各类缴费方式中涉及的具体计算比例、缴费期限等则由各地根据本地区实际情况另行制定。该办法从今年起开始实施。

中央厨房和甜品站由药监局监管

中央厨房是指一些餐饮连锁企业建立的用于集中完成食品加工制作,然后将成品或半成品配送给本企业餐厅或外销给其他企业的独立场所及加工设施。甜品站是一些快餐餐饮企业出于拓展业务及营销需要在餐饮店附近开设的,销售冰激凌、奶茶、可乐、水果沙拉等自制食品的附属店面。

目前,一些地方对中央厨房和甜品站的监管环节认识不一致,出现了管理不规范和缺位问题。中央编办日前印发《关于明确中央厨房和甜品站食品安全监管职责有关问题的通知》,明确中央厨房和甜品站纳入餐饮服务环节,由食品药品监管部门统一监管。对其他与中央厨房和甜品站属于同类情况的食品安全监管问题,参照上述原则处理。

本报记者 徐慧/整理

·健康支招·

多食蔬菜舒服肠胃

春节过后,吃什么更有利于身体健康呢?专家特别推荐了几种蔬菜。

白菜:白菜中的纤维素不但能起到润肠、促进排毒的作用,还能促进人体对动物蛋白质的吸收。

芹菜:芹菜可中和血液中过多的尿酸,有平肝清热、健脾利湿的功效。芹菜中含有丰富的纤维,可帮助消化,促进肠壁蠕动,稀释肠道毒素。

青笋:青笋解热生津的效果非常明显,能清心、肠、胃火和秽气,止血凉血等。过节如饮酒过多应多吃青笋,可以改善消化系统和肝脏功能。

萝卜:萝卜具有清热生津、消食化滞、开胃健脾、顺气化痰的功效。食积腹胀,消化不良,胃纳欠佳,可以生捣汁饮用;萝卜中的芥子油能促进胃肠蠕动,增加食欲,帮助消化。萝卜中的淀粉酶还能分解食物中的淀粉、脂肪,使之得到充分的吸收。

股票代码: 002186

京点食品
Stylish Beijing Food

百年品牌 真心品质

京点食品 是包括全聚德、仿膳、丰泽园三大京城著名品牌的,集京味、宫廷和鲁菜名小吃为一体的经典食品,口味独特、品种齐全,是馈赠亲朋的理想之选。

北京全聚德仿膳食品有限责任公司
www.qjdfssp.com www.qjdf food.com

咨询电话: 010-57679778 010-57625985
010-51250955 010-51250656

全聚德和平门店 010-63023062	全聚德三元桥店 010-84402759	全聚德双榆树店 010-62199990	仿膳饭庄 010-64011889
全聚德前门店 010-67011379	全聚德西便路店 010-68239011	全聚德锦坤店 010-63289868	丰泽园饭店 010-63032828
全聚德王府井店 010-65253310	全聚德双井店 010-58613006	全聚德东直门店 010-64736466	丰泽园学院路店 010-82838568
全聚德奥运村店 010-64801688	全聚德通州店 010-81579888	全聚德马家堡店 010-67577686	四川饭店新街口店 010-83225559