编辑 张笑嫣 美编 宋媛媛 责校 马文颖 电话:84285566-3282 bbtmszk@163.com

访谈

餐饮服务须全店“一盘棋”

访全聚德鸿坤店副总经理张英华

年仅31岁就获得了“中国服务大师”等多项殊荣,全聚德鸿坤店副总经理张英华无疑是全聚德年轻一辈中的后起之秀。从一名普通服务员到直营店副总经理,张英华的成长再次印证了“全聚德”人才培养机制的成功。

严师出高徒

中国服务大师、高级技师、餐饮业国家职业技能鉴定高级考评员、餐饮业国家级职业技能竞赛高级裁判资格、全国技术能手、迎奥运技能大赛最佳餐饮服务师、中餐摆台个人金奖……别看年纪轻,张英华身上的荣誉可着实不少,而她最感谢的莫过于全聚德前门店对自己多年的培养。

张英华至今还对刚进前门店时的第一次考试记忆犹新。那是一次演讲比赛,店经理、总厨师长等几位当今餐饮界大腕儿一字排开,让服务员逐一就“我最难忘的一次服务经历”做5分钟的即兴演讲。不少新服务员一见这阵势吓得冒汗。服务员为什么要考“演讲”?原来,这是前门店为了锻炼服务员的口才和临场应变能力。张英华告诉记者:“餐饮服务要面对各种各样的客人,也会遇到各种各样的问题,如果没有好的口才和临场应变能力,很难应对各种突发情况。”

除了演讲外,考英语、考服务技能、教插花、教心理学、训练形体,用张英华的话说:“前门店对服务员的训练不亚于培训空姐。”多长时间内擦完转台,盘子、杯子之间该留多大距离,全都有严格的尺寸要求。再小的酒盅倒酒,也要求一滴不洒。“虽然当时觉得有些苛刻,可如今回过头来看,确实令我们受益匪浅。”回首往事,张英华由衷地感慨。

全店一盘棋

尽管在服务领域屡获殊荣,但在张英华看来,做好餐饮服务绝不仅仅是服务部门一家的事情,只有公关、厨房、餐厅等业务部门相互配合,步调一致,才能在经营中取得最大成效。

张英华在工作中注重沟通、配合的特点,得益于她多年的企业实践经验。当时作为餐厅部经理的她,对厨房部推出了什么新菜,就要求餐厅部在第一时间配合,推荐给顾客;而服务中反馈了哪些问题,也及时跟厨房部等各业务部门沟通,迅速予以改进。赶上“黄金周”或小假日,餐厅部与公关部配合,在有限空间内合理增加餐位近百个;与厨房部配合,推出多款节日套餐,既加快了点菜速度,又保证了消费标准,同时,也提高了出菜速度,提高了翻台率,创出了极佳的销售业绩。

去年4月就任鸿坤店副总经理以来,张英华也把注重配合的理念带到了鸿坤店。针对鸿坤店处于成长阶段以及集团婚庆工作室设于鸿坤店的实际,配合企业重新定位的“喜福汇”经营定位,作为主管业务的副总经理,她努力推进婚宴、家宴、会议宴等市场的开发,使店里的公关营销、餐饮服务、厨房菜品,全部围绕新定位开展工作,相互配合,促进了鸿坤店经济效益的逐年提升。

真情换真心

熟悉张英华的人都知道,她这人没有架子。她喜欢跟服务员聊家常,关心他们的生活起居,员工们也喜欢叫她“英华姐”而不是“张总”。张英华常说,对待员工要关心、要有爱心、还要有包容心。只有让员工满意了,员工才能让顾客满意,餐饮企业的服务水平才能真正提高。

针对餐饮业服务员中外地来京务工人员较多的情况,张英华非常注重与外地员工的情感交流,关心他们的生活。她配合店工会,为员工宿舍添置了新窗帘和个人衣柜,改善了住宿环境;有效改善员工餐质量;并在店工会组织的“亲情家书”活动中,也倾注了心血……在店领导班子的统一领导下,她服务大局,抓经营、强队伍,保证了鸿坤店员工队伍的稳定,为企业经营创效提供了有力保障。

“现在的服务员都是‘80后’、‘90后’年轻人,只有说到他们心坎里,他们才会心悦诚服地接受。因此管理工作不能以权压人,必须讲道理、多沟通,调动员工的积极性。真诚的沟通才能换来相互的理解。”张英华认为,服务提升的关键还在于队伍的团结与和谐,尊重员工的成长,有效提高员工的工作与生活质量,才能吸引更多高素质人才,服务人员也才能踏下心来认真为企业服好务。

商报记者 徐慧/文并摄

· 关注 ·

五月相聚全聚德 乐享春季养生菜

5月份进入了旅游、结婚的高峰期,还兼有不少的节日,这些都为北京的餐饮业带来了商机。作为老字号餐饮企业的全聚德集团公司从“五一”开始,就全面拉开了本月营销活动的序幕,围绕着“倡导健康饮食,引导健康消费”推出了春季养生菜。结合全聚德、仿膳、丰泽园、四川饭店4个品牌,推出了一系列缤纷多彩的促销活动。

春季养生菜创意十足

全聚德和平门店、前门店、王府井店、奥运村店,仿膳饭庄,丰泽园饭店,四川饭店等围绕春季养生菜推出各具特色的节日套餐和创意十足的新菜品,方便消费者选择。全聚德前门店着重推出了“百香雪泥”、“凉瓜鸭掌”、“鸭香叶儿粑”3款充满了春天气息的新品菜肴,既美味又营养。

全聚德双井店特地推出的“养生鸭四吃”,既体现全聚德特色又注重养生健康,是消费者来店用餐的首选。全聚德通州店推出多款春夏养生创新菜品,如“酸瓜汤”、“鳄鱼肠”、“双色鱼卷”、“槟榔排骨”、“鸭肝牛柳粒”、“紫薯南瓜糕”等;丰泽园学院路店推出春季时令养生菜“南瓜仔排”、“兜炒萝卜红烩牛腩”、“蒜茸番杏”等,色彩清爽悦目,口感鲜美宜人,对消费者颇具吸引力。

促销活动缤纷多彩

全聚德和平门店在节日期间开展“幸运连连转”抽奖活动,幸运顾客可获得星夜相声会馆·综艺专场门票;全聚德三元桥店借20周年店庆之机,每周推出两款特价菜,并在网上发布团购优惠券;全聚德奥运村店、全聚德鸿坤店、全聚德双井店,丰泽园饭店为回馈广大消费者,开展丰富多彩的抽奖活动;四川饭店开展经典招牌菜展卖活动的同时,还推出“夏季小海鲜美食周”,以夏季小海鲜为主打原料,让顾客度过愉快而难忘的假期。

“母亲节”期间,集团还将在各直营店的专柜集中推出全聚德京点食品展卖活动。全聚德和平门店在“母亲节”当天售卖店内自制的“老北京点心匣子”、“什锦点心篓”等,当天购买的女性宾客可获赠康乃馨。全聚德前门店为平日里辛劳的母亲们推出了一款“美容养颜”菜品,这款菜品对当日所有用餐的母亲们按优惠价格销售。全聚德王府井店推出“感恩母亲节”套餐,随套餐赠送“母亲节感恩卡片”,并为客人提供辅助模板,协助客人填写感恩卡,在用餐过程中由客人亲自向母亲宣读,增进母子感情,促进家庭和谐。全聚德奥运村店在“母亲节”当天,对来店用餐的女士赠送传统甜品“冰糖杏仁豆腐”一份。全聚德望京店在“母亲节”当天向望京地区的母亲们赠送环保购物袋,为母亲们献上一份祝福。丰泽园饭店为顾客现场照相并印制成“母亲节特色明信片”赠送给消费者,消费者可以写下对母亲的寄语,并可现场寄出。

商报记者 徐慧