

访谈

全员营造“家”的理念

——访全聚德西翠路店总经理李敏



李敏在全聚德集团以快人快语的性格著称。身为西翠路店的总经理,却保持着仿佛邻里大姐的姿态。2009年4月上任以来,为西翠路店的管理团队注入了新鲜活力,带来了许多经营创意,在她的统领下,西翠路店团结一致,营业额以每年10%的速度递增。李敏表示:“团队的力量是我们店能够实现稳步增长的法宝。”

讲顾客理念

一走进西翠路店,首先映入眼帘的是7间掩映在红色珠帘后大小不同、相对独立的精致小卡座,虽然每间只能容纳3-6人,但是温馨浪漫的氛围与年青人非常有缘。

西翠路店刚开业时,由于整体建筑造成的先天缺陷,这块不规则区域一直难以利用。李敏来店后,发现很多顾客来店时总是问:“开业了吗?”这句话提醒她尝试着对一楼的不规则面积进行了设计装修。没想到,改造后的效果一鸣惊人,为西翠路店的经营引来了很多年轻顾客,也成为情人节、圣诞节的重要活动地。

然而,打造社区家宴市场的设想绝不是仅仅停留在大众菜品的角度,李敏要做的是中式正餐精品社区家宴。为此,她以社区健康美食文化为主线,依托全聚德的传统文化,围绕“鸭元素”做足文章。比如“腊八蒜炒鸭粒”这道创新菜是用腊八蒜与鸭胸脯粒和杏鲍菇粒一起炒制,点缀上灯笼椒,不仅颜色美观、菜品爽口,而且食材

突出了健康元素,价格也不贵。

在服务上,李敏要求店里每位员工对客人体现亲情。由于西翠路店设在写字楼里,所以格局不太规矩,客人进门要先上电梯再下楼梯才能进入就餐区,这个环境劣势却让西翠路店把亲情服务演绎得淋漓尽致。顾客一走进大堂,领位员就时刻提醒着:“请您注意脚下”,“您看好这里有台阶”……而一旦遇到行动不太方便的老人到店,引导员马上用步话机联系领班,领班会及时调来服务员准备好方便椅,帮忙把客人抬到餐厅落座就餐。这些看似简单的服务,却让顾客心里暖洋洋的。

此外,李敏还透露,西翠路店的菜品和服务,不论是零点还是预订,都一律按宴会标准执行,真正让社区的消费者感到物有“超值”。

拼创新精神

在李敏看来,一个企业,培养团队的合作精神和创新意识是非常重要的。

在菜品上,李敏依托厨师长刘志遵带领的厨师团队,不断创新菜品的新做

法、新吃法。这里不但每季有新菜研发,而且还对烤鸭的传统吃法进行了开发,比如,在西翠路店,顾客可以吃到烤鸭蘸芥末卷饼;针对情人节和圣诞节,西翠路店的厨师们还集思广益创出“龙鲤西法红菜汤”、“咖啡栗子糕”等深受年轻情侣喜爱的新菜。

营销上,店里少了些打折促销,更多采用的是赠送。生日宴送蛋糕,寿筵送寿桃、寿面,满月席送红酒……在李敏看来,打折促销,会让顾客感觉点打折菜没面子,一旦恢复原菜价会影响销售。采取赠送,不但增进了店家与顾客间的亲近感,而且让消费者觉得受到尊重。

在管理员工上,李敏有自己一套妙招。“尽量不当着顾客面批评员工。”曾经从服务员做起的李敏,深知员工心里想什么,需要什么,在工作上严格要求,在生活上体贴关怀。店里员工过生日,她会与班子成员和相关管理人员一起参加。但是,李敏会把生日会开成一个先温习店规店训,进行爱店教育,然后再进入生日宴的环节。这样的模

式一直保持到现在,让员工得到关怀的同时,也受到积极的教育,提升了员工的企业责任感。

创节能餐厅

在今年公布的第16届“全聚德之最”的先进集体表彰名单中,西翠路店荣获了“万元收入能耗下降最快”和“总资产周转天数最少”企业两项嘉奖。这也从一个侧面反映出西翠路店在内部管控和严格管理上开始走上一条健康发展的轨道。

今年,西翠路店被首旅集团遴选为首批在厨房启用“成本管理系统”的餐厅。李敏告诉记者,引进这套设备后,每天由专人统一负责,把厨房采购的所有原材料按品名、原料、辅料用量等数据逐一输入登记,否则不能出库。这样科学化管理的结果是,让每道菜品的进、销、存和生产过程做到全程实时监控,厨师长、总经理可以随时查阅菜品使用原料情况,减少了浪费。经过半年的试运行,现在,该店180多道菜品都使用了这套成本管理系统进行管控。

本报记者 吴颖 张笑嫣

· 全聚德资讯 ·

望京店推“绿色”消暑菜



冰芥凉瓜

7月24日起,进入二伏天。潮湿闷热的“桑拿天”让人们油腻的食物望而却步,而一些绿色清爽的食物,则可以给人们带来些许清凉。记者获悉,从7月至9月,全聚德望京店推出了夏季清热去暑系列菜品,其中,凉拌拉皮、清拌苦苣、冰芥凉瓜非常值得一尝。

夏天的菜制作得越简单越好。筋斗的拉皮淋上用生抽、香油、蒜汁等一起调制的麻酱,配上脆爽的黄瓜和心里美萝卜丝,一道柔润嫩滑、口感筋道、开胃健脾的凉拌拉皮就做成了。

“清拌苦苣”是在具有清热解毒、凉血止痢的苦苣里,放盐、香油、醋拌匀即可,吃到嘴里口感咸鲜,原生态青草味十足。

绿油油的还有一道清炒板蓝根,将板蓝根苗放入葱油中简单翻炒,口感脆嫩。夏季食用板蓝根,可以起到清热解毒、凉血利咽的功效。

凉瓜是夏季最常食用的一道解暑祛火蔬菜,其消炎退热、清心明目、降血糖等功效受到大众的关注。望京店此次推出了“冰芥凉瓜”和“煎酿凉瓜”一冷一热两道消暑菜。“冰芥凉瓜”是将凉瓜切片后,先焯水、冰镇,再淋上芥末汁,口感脆嫩清凉,增进食欲;而“煎酿凉瓜”是将凉瓜切成段,中间掏空,填入肉馅,然后在锅中煎熟,再浇上汁料烹制而成。 本报记者 张笑嫣/文并摄

全聚德在山东临沂开连锁店

经过两个多月试运营,7月19日,山东省第八家全聚德品牌特许连锁企业“全聚德临沂店”正式开业。该店位于沂河岸边育才路与滨河大道交会处,建筑面积3000多平方米,一层大厅可摆放15桌散台,二至三层共24个单间,全店可以容纳400位宾客同时就餐。

山东临沂,古称琅琊、沂州,又称水城、书法城等;近年来其作为鲁南制造业基地,又被冠以“商贸城”和“物流之都”。全聚德临沂店开业后,让临沂人民实现了“在当地就可以品尝到正宗的北京全聚德烤鸭及全聚德美食”的愿望。加盟商刘炳林表示,临沂店全体员工将秉承全聚德“全而无缺、聚而不散、仁德至上”之理念,以美味的菜肴、周到的服务、整洁幽雅的环境,热情接待各方宾朋。据悉,该店在营业初期,将得到北京全聚德和平门店在业务和技术方面的指导。 本报记者 吴颖

中国全聚德集团 CHINA QUANJUDE GROUP

全聚德 仿膳饭庄 丰泽园 四川饭店

全聚德西翠路店 QUANJUDE ROAST DUCK RESTAURANT

西翠鸭丁肉饼

鸭粒茴香汤

腊八蒜炒鸭粒

山东海参

西翠路店订餐电话: 010-68239011 地址: 北京市海淀区西翠路9号 全国统一客服热线: 400-700-1864

股票代码: 002186