统一化管理助力亲民“小神龟”

炎炎夏日,神龟清凉菜谱劲吹消暑风

本报记者 冯琳

今年已经20岁的小“神龟”越长越壮,也在威海打下越来越响的口碑好评。时值夏日旅游旺季,神龟推出的清凉菜品赢得市民及游客好评。而无论是统一的标志,还是统一的技能标尺以及对员工统一的美德教育都成为“小神龟”如今美誉满载的重要推力,让神龟发展越来越亲民,越来越与时俱进。

工作人员在厨房烙油饼。 记者 王震 摄

工作人员在展示新出锅的馅饼。 记者 王震 摄

“神龟”员工拾金不昧 5万元现金完璧归赵

2013年6月30日,南方游客于先生到神龟海滨餐厅就餐时不慎将手提包遗忘在餐桌。“神龟”员工打开手提包发现内有5万元现金和银行卡若干。员工通过店内广播等方式未找到失主,便替失主妥善保存。2小时后,失主于先生急忙赶到店中,顺利取到包裹。

6月30日下午,南方游客于先生到神龟海滨餐厅就餐,因走时过于匆忙,不慎将手提包遗忘在餐桌。一位正在就餐的顾客看到后找到当天的清洁人员-宋伊伊。宋伊伊拿着手提包找到餐厅服务主管-孙燕春。孙燕春及工作人员打开包裹发现,包内有5万元现金及银行卡若干。店内工作人员首先将手提包妥善保管,以防止包被其他顾客顺走。然后,店内广播寻找失主未遂。店内工作人员通过查找包内证件未找到任何有效联系方式。

正当店内工作人员一筹莫展之时,失主于先生焦急地赶回店中询问是否见到一个手提包。当店员对于先生进行简单询问确定他确实是失主后,将手提包还给了他。于先生拿出1000元作为答谢给店员,被店员婉言谢绝。于先生一再坚持要表达感谢,但是员工坚称拾金不昧是自己分内之事。最终,于先生不得已拨打神龟的投诉电话来表达对此事的感谢。“神龟”总部在接到电话后,也拒绝了于先生的现金答谢。

神龟海滨餐厅一位宋姓工作人员说,店内每月都有拾金不昧的好事,这与公司倡导的统一化诚信文化分不开。店内并非一两名员工做好事,而是人人都有拾金不昧的意识,这与公司的诚信经营密切相关。

“亲民小神龟”老少咸宜

常去神龟吃饭的老顾客都对神龟餐饮的店牌标志-小神龟非常熟识。活泼有爱的小神龟亲切、活泼,流露出仿佛动感般的眼波和笑容,让孩子看了后直呼可爱,老人看了忍不住疼惜。而神龟餐饮所走的路线就如同标志所呈现的一样-亲民、老少咸宜。店内丰富的菜样、物美价廉的品质非常符合大众的口味。

“神龟”创立于1993年3月8日,目前已拥有数十家快餐门店、一家高档海鲜酒楼、一座实力雄厚的中央厨房及行政管理总部,是一家以中式快餐为主,海鲜酒楼为配套,集研发、加工、生产、销售为一体的大型餐饮连锁机构。尽管门店众多,但你不难发现每一家门店无论从菜品、装修、服务人员的微笑服务及舒适安全的就餐环境都如出一辙,深深被打上“神龟”惯有的标签-神龟制造。

“神龟”整体形象及文化的统一性为它赢得了不少忠实顾客。威海的大街小巷、街头转角,不时能看到一两家神龟门店,大气显眼的店牌,亲切的小神龟店牌头像冲你微笑,让顾客顿感亲切之情。尤其是当路人舟车劳顿后,特别在接近晌午或夜幕降临行人饥肠辘辘之时,看到“神龟”仿佛看到了家一样。“神龟”的忠实顾客张女士说“周末和朋友逛街的时候,常常不能确定吃什么,几个人穿街走巷,最终还是会在‘神龟’停下脚步,跟它仿佛有一种难言的默契。”

统一技能标尺“笔直”员工行为

“神龟”的统一化管理在很大程度上体现在公司制定的一系列规范化的行为标准,员工严格按标准的程序运转。尤其是统一的技能方面的标准让员工们在业务上更细心,行为也被标尺“笔直”。公司内部自上至下都明白这样一个道理:快餐连锁经营要想获得成功,必须坚持统一标准,并持之以恒地贯彻落实。

神龟从成立后的前几年就建立了独特的“员工技能考核制度”,这项制度的建立可以说是神龟能够保持产品品质不断进步的基础制度,也被一直改良和沿用至今。制度中的各项指标数据都经过无数的人验证,越来越趋近合理和完善,成为了所有员工都认同的技能标尺。为了能够保证公平、公正的企业管理氛围,公司制定针对员工和管理人员分别制定了《员工责任追究程序》和《管理人员追究程序》,明确了员工组和管理组的责任和义务,同时也达到了相互监督的作用。

自2008年起,计划管理的理念逐渐成为了神龟公司管理的主流思想,为此公司特别制定了《工作计划及总结规范》,明确了凡事必须提前计划,定时追踪,完成计划需总结分析等一系列的要求。没有计划的事情绝不乱做,做了计划一定要实施的理念。这样做的好处就是虽然工作千头万绪,但是每一个动作都在计划之内,按照一定的方式有序进行,沟通协作,统一指挥。

快餐连锁经营的各项标准是企业赖以生存的根本,公司在20年的发展过程中通过不断的积累总结已经固化了100多种产品的标准工艺,这些标准公司都是按照统一格式来进行编写的,每一个里面都包含了操作流程、所需工具、各种半成品、成品的标准以及注意事项等相关信息。可以说是一本神龟所有产品的新华字典,在这里你可以查阅到任何你想了解的信息,同时也为所有人员提供了一个统一的标准。

神龟馅饼部分菜品

馅饼类	烧烤类	热菜类
猪肉馅饼	香辣鸡翅	排骨芸豆
牛肉馅饼	烤大虾	美味牛腩
三鲜馅饼	烤肠	醇香珍珠肉
山苜楂馅饼	骨肉相连	孜然鱿鱼
葱花油饼	蛋挞	菠萝咕咾肉
糯米素烧鹅	凉菜类	笋片烧虾仁
汤粥类	酱香牛肉	滑菇溜虾仁
	千层脆耳	鲜虾烧兰花
南瓜粥	酱香肚丝	花菜炒肉丝
莲子粥	黄瓜拌蛰头	黑豆苗炒粉条
海鲜疙瘩汤	黄瓜拌金针菇	鱼香茄子
鲜菌汤	拌花生米	农家千叶豆腐
荷叶粥	老醋花生米	饮料类
绿豆粥	香芹拌腐竹	
鲜虾芙蓉羹	木耳拌田七	冰爽果饮
非常豆花	葱香海带丝	可乐/雪碧（杯）
紫菜汤	香辣素鸡丝	芬达/醒目（杯）
香白米饭	炝拌土豆丝	矿泉水
什锦炒饭	炝拌菜豆	冰糖雪梨