



失败的净雅 仍是餐饮业的英雄



周爱宝

只要当前菜品和服务质量的高度还没有企业超越,净雅就是个不过时的话题。何况当前山东甚至全国餐饮业正弥漫着一种热衷做连锁,做平台,只问利润、少问质量,只想赚快钱赚大钱的气氛。

没有运作美食专刊之前,每当走到净雅大酒店八一店、高新区店、大明湖店的地方,我就禁不住驻足一会儿,这些店我都曾去吃过,而如今早已是人去楼空。那时的我只留意了净雅衰败的表象却没有深究其背后的原因。现在运作美食专刊《食指》之后发现,曾经效力于净雅大酒店的管理层和服务员现在却是山东餐饮业争抢的人才。净雅餐饮帝国已经衰落,但她以“客户为中心”的精细管理文化并没有错,你感冒了马上送上姜汤,菜品不满意可以

无条件退换……去过净雅的人都对她的服务留下了深刻的印象,良好的体验让人难忘。许多供职过净雅的人对山东餐饮业的感情很深,有的人在谈到净雅时甚至饱含热泪。

山东餐饮业从上世纪九十年代起,叱咤风云的酒店很多,金三杯、桃源大酒店、金马大酒店、云亭火锅、鱼翅皇宫大酒店等等,如今都已今非昔比,无法与往日的辉煌相比,但他们毕竟辉煌过。与他们不同,净雅是一个创造了中国餐饮业服务和管理标准的企业,正如项羽自刎乌江,失败了也是一个让人佩服的英雄。

我一直犹豫甚至到写稿时还在犹豫,到底该不该写净雅?在我们的文化里常以成败论英雄,你写一个失败的英雄,有意思吗?当我这两个月的时间聚焦济南和山东餐饮业时,我又时常怀念净雅的服务,无论饭菜质量还是服务,能够与之匹敌的山东餐饮企业没有几个。只要她的菜品和服务质量追求高度还没有企业轻易超越,净雅就是一个不过时的话题。何况当前山东甚至全国餐饮业弥漫着一种做连锁,做平台,只问

利润、少问质量,大家都想赚快钱的气氛。由于大众对真材实料的信息不对称,对美食品鉴水平的参差不齐,火爆的酒店菜品质量可能一般,追求品质的饭店可能生意一般。失去净雅这个品质标杆对照,山东餐饮业比连锁、比平台发展的多,但比质量和服务的少。

我的一个朋友一个面馆还没有开好,就忙着要发展三家连锁,说要做中央厨房,做统一配送。可见当前这种心态很主流。净雅餐饮帝国的倒掉原因很多,我也正在梳理。但有一点可以肯定,她的倒掉决不是因为抓菜品和服务质量,决不是因为她的黄埔军校式的员工培训,精美的菜品、体贴的服务,高雅的消费环境至今让人难以忘怀。

从这期开始发起这个话题,不是为了净雅唱哀歌,是为了提醒山东餐饮业在快速发展中,要抓住品质和服务这两个牛鼻子,提醒山东餐饮龙头企业不要被暂时领先和胜利冲昏头脑,企业大了更要执着于餐饮质量,坚持于文化管理。既然作为山东甚至全国餐饮业标杆型企业,能一夜之间跨掉。下一个会不会是你的企业?餐饮企业应该吸取哪些经验教训?仁者见仁,智者见智,欢迎大家展开讨论。投稿邮箱:abzhou@126.com。

净雅对餐饮业的四大贡献

——净雅集团前市场运营总监李汉栋眼中的净雅

本报记者 周爱宝

其深远:忠诚、真诚、认真。

四是餐饮制度建设开创了许多先河,制度非常详细,鼓励员工“写我所做,做我所写”。

李汉栋现为山东某餐饮企业重要合伙人,在净雅集团十年,曾是集团总裁张永舵最信赖骨干之一,从服务员一直做到集团市场运营总监,2009年因不认同公司发展方向而离开净雅。

李汉栋认为,一是净雅是山东餐饮业的黄埔军校,名不虚传。1999年底,投资20多万元在威海建立培训基地,是全国第一家这样大手笔建立自己企业专门培训基地的餐饮企业。1999年通过ISO9000国际质量认证,全国纯餐饮第一家,入职两个月管吃管住发工资,在基地培训,岗位培训天天进行,实行军事管理。

二是“为顾客创造利益是我们永远的追求”的企业管理理念影响深远。开创帮助客人控制菜量,客人不满意的菜品无条件退换的服务理念。

三是员工素质的影响极

扫银联
二维码

品齐鲁
美食



扫一扫查看
银联云闪付二维码支付
支持APP列表

“饮食帝国为何会倒掉”系列评论之一

山东新闻大厦 一座有情怀的酒店
SHANDONG NEWS HOTEL
健康·风尚·情怀

盛夏来袭,暑假欢聚

7-9月份,新闻大厦隆重推出多项美食优惠活动



一、中餐厅:

- 1、推出不同价位的同学聚会宴、谢师宴,并可享受免费酒水、卡拉OK免费欢唱等优惠。
- 2、“情定今生、缘在新闻”夏季婚宴大酬宾。凡7-9月份在新闻大厦举办婚宴,婚宴标准可享受1588元/桌起,超级优惠。
- 3、还同时推出寿宴、宝宝宴、生日宴等多种主题宴会优惠活动。

二、自助餐厅

隆重推出海鲜啤酒美食节,最时尚的海鲜蒸锅,配上青岛扎啤、崂山啤酒、崂山金麦、雪花啤酒、崂特啤酒,让你免费喝个够!!还有特别引进德国灰熊白啤,让您清凉一“夏”!

海鲜美食节期间 推出以下活动:

- 1、中、高考学子,凭本人中/高考准考证就餐,原价128元/位,可享受特惠价89元/位自助餐; 60人以上同学聚会,享受79元/位特价自助餐(不含位菜)。
- 2、同学聚会就餐,40人以下,可享受98元/位自助餐;40-60人,可享受89元/位自助餐;60人以上(含),可享受79元/位自助餐(不含位菜)。

另外,新闻大自助餐厅还同时有其他的优惠活动:

- (1)有大人陪同的儿童用餐,身高1.3米以下免费,1.3-1.4米半价,1.4米以上全价。免费儿童用餐,一位家长仅限带一位儿童用餐。
- (2)60岁以上老人凭身份证或老年证,现金结算可按79元/位。
- (3)每周一(午、晚餐),每对同行的男女,女士免费,男士按128元结算。
- (4)每周二、周四(午、晚餐)女士用餐享受半价优惠政策,现金或银行卡按128元/位结算后,每位赠送128元餐券1张或130元代金券(当餐

不可使用);

- (5)凡生日当天用餐宾客,凭有效证件三人以上同行,本人当餐免费,其他按128元结算;六人以上同行本人免费,其他按98元结算;十人(含)以上同行,同时赠送长寿面和6-8寸生日蛋糕一个。

- (6)按128元/位现金结算,3人赠送自助餐券1张,以此类推,不足3人不享受赠券,或4人同行1人免单。

- (7)按128元/位结算,现金或银行卡结算每位赠送60元代金券

(当餐不可使用);

- (8)一次性现金申购128元/位自助餐券多张,可享受买10赠3优惠,以此类推,多买多赠;

- (9)每周日刷建行龙卡(每卡限5人以内),可享64元/位半价优惠。以上优惠不适用于团队消费,也不可重复享受。

无论是比档次、比环境、比质量、还是比价格,千挑万选,新闻大厦理所当然是您的首选。



订餐垂询:89936003/004

地址:济南市泺源大街6号
山东新闻大厦