

有人说,每个人心中都有一道代表着家乡、代表着妈妈味道的菜,它让久别故乡的人,惦念着家的感觉。在济南,有这样一家店,从一个小小的店铺成长为连锁品牌,用一道道美味又高品质的菜肴,让人们体验胶东的风情。最初的他,犹如一个刚出生的婴儿,经过多年的磨练,成长为一个活力满满的青年,今天,是他18岁的“成人礼”!

历时十八年, 胶东人家萃炼了 133道金点菜

见习记者 张琪



◀ 胶东人家创始人
向仁莲

【海的滋味】:

从胶东小伙到厨师长 成长的滋味有点咸

说起“胶东人家”,相信许多泉城人不陌生,但说起其创建背后的故事,或许在济南的胶东人能记得起来一些。1999年9月29日,泉城路皇亭体育馆院里,胶东人家有了自己的第一家店,开业的时候,加上前厅、厨房和老板总共才8个人。开业的时候,没有仪式,简单的九挂鞭,典型的开海的节奏。

工业路店张鹏厨师长,在胶东人家刚刚筹备时,还是位年轻小伙,经过多年的磨砺与师傅提领,现已成为一名经验丰富的厨师长。对于胶东人家的一路成长,他似乎更有话语权,“正式营业时,店的面积是282平方米,5个房间,5个卡座,三张大桌,三张小桌。99年的时候,经营正宗胶东海鲜的店铺十分少见,经过几个月的努力,我们已经能够达到日均一万多的营业额。”他说,胶东人家的创始人向仁莲女士在那个时候,就十分有远见,提出一种“培养管理型人才”的想法,在闲子路租了一间三室两厅的房子,对员工们进行培训与指导,因此职工们的素

质服务水平得到大大的提升。看似起步十分顺利的胶东人家,后面的道路并没有想象中好走。2001年,泉城路修路,这对在皇亭体育馆院内的胶东人家来说,无疑陷入一种困境,日均营业额由最初的一万多一下子跌到九百元。在这种压力下,张鹏说,向总带着大家做了两个决策,“一是以胶东大包为主题,每天包1000个包子,以外卖的方式维持运营;二是决定在位置较偏的工业南路开一家新店,两条腿走路风险小。”那时刚从设计院下海的向总,为了省成本也便于掌控海鲜新鲜度,把家当成了海鲜仓库,背负风险又担负不被理解。向总有着做总会计师的执着和胶东大姐的坚韧,她组织大家研究菜品,比拼厨艺,带领大家熬过了困难时期,熬出了菜品、熬出了团队精神!后来陆续地开设了历山路店、山大路店、向氏庄园、奥泰店等。工业路店总经理叶新涛回忆过说,自己和胶东人家一样成长,一同体味着成长的滋味,这种味道像海水一样,也有点咸……



胶东人家管理人员和新品研发团队

【爱的传承】: 让客人满意 让自己更进步

人们常说有爱地方,就有温暖,有温暖的地方,才有家的感觉。每当谈起胶东人家的向总,员工们总有说不完的话题,公司执行总经理官骥说:“向总帮助大家解决住房、孩子上学等问题,向妈自己十分朴素,但对每一名职工都很不错,一点不吝啬”。或许正是这份爱的传承,让胶东人家的每一位员工都用心传递着向仁莲的工作理念:在

让客人满意的同时,让自己不断进步。为了让顾客品尝到丰富的菜品,胶东人家一直在创新,每个月的25日到次月的5日,专门的研发小组会集中研发新菜,而这样的传统,胶东人家已经坚持了近十年。菜品是一个酒店的灵魂,目前胶东人家奥泰店,除时令、海鲜外,共有133道菜,其中,凉菜30道,面点15道。奥泰店厨师长

赵金兴说,“管理是盯出来的,我们每道菜都按照流程制作,清汤、浓汤按比例调制”。解放桥店厨师长杜余强谈到黄瓜是海阳的、蟹子是莱州的,日常的海鲜均从烟台地区第一时间送达,向总到现在还亲自抓采购源头,经常往大连、烟台、日照跑。正如胶东人家资深顾客侯老所言,“胶东人家,胶东味;菜品稳定、服务好;老乡、老向,绝对信赖!”

【家的感觉】: “三轻、六快、九温暖”

员工口中的“向妈”,挂在嘴边的是“海的滋味,家的感觉”,很多年轻人一时还适应不过来她这胶东的豪爽。向总的信念是要把餐饮做成“百年老店”,她崇尚优质的服务质量和高品质的菜肴,给人们温馨舒适如家一般的就餐感觉。胶东人家服务总指导王国强说:“为了能够给顾客更好地服务质量和感受,酒店所有人员都要经常性参加培训,通过培训,我们形成了‘三轻、六快、九温暖’这样的一套工作体系”,让顾客宾至如归。

据了解,“三轻”即说话轻、走路轻、操作轻。举个例子,员工走路的频率控制在一定的步数内,男员工控制在每分钟110步,女员工每分钟120步。王国强说,走路显示一个人的精神面貌,“如果一个人的步速十分快,那说明他的精力比较集中,态度积极;如果一个人的步速较慢,你就会发现他整个人都

会精神不振,不在状态。”看似生活化的事情,其实是在培养员工们的认真、集中精力工作的思想与意识形态。“六快”指手快、眼快、腿脚快、嘴快、心快、信息快,“当员工遇见顾客时,及时打招呼。做一些工作时,动作要迅速简洁,不拖泥带水。”王国强说,这样训练员工是为了保持员工的敏感度,培养他们的心理思维,在工作时保持精力的高度集中。九暖:话暖、心暖、表情暖、房暖、茶暖、毛巾暖、菜暖、色暖等。用话语温暖人心,用心灵温暖心灵,用服务温暖顾客。据王国强介绍,进入冬季之后,会将房间中的空调打开,设置在一定温度,当顾客进入房间时,就能感受到温暖,热毛巾有温度,水有温度,让顾客觉得十分舒服。王国强说:“菜暖,色暖,保证每一道颜色鲜艳有光泽,同时也有温度。”做事有温度,家一样的温馨!

【新的延展】: 活力心源泉 创新拓思路



胶东人家奥泰店厨师长赵金兴

正在不断努力探索的胶东人家,从未停下前进的脚步。解放店的郭守京总经理说,我们都是从基层做起、从不同的岗位历练,每天接待新老朋友、每周进行学习评比、每月进行菜品研发定案,18年来,感觉每一天都是新的感觉,新的延展。

老带新,新创新。胶东人家在做好第一品牌的同时,创新创办了新蒂餐厅、无限友餐厅等快时尚品牌。新蒂餐厅田维保总经理介绍,新蒂餐厅无

论是装修设计还是服务,都意在建立新生活方式体验感,每个人都感受到生活的美在于点滴之间,菜品由最初的亚洲融合菜逐渐过渡到新蒂融合菜。“在新蒂,主打‘茶、花、食’这样的理念,店内设有2-3人的茶室,同时还有房间,品完茶便可以换个房间吃饭,对于VIP顾客来说,会有专属的茶具,让客人来到新蒂,就能感受到贴心优雅的服务。”与新

蒂不同,无限友作为煲仔式的简餐集合店,王晓国经理介绍无限友店内放置多种手伴、装饰品,主打个性化路线,更加能迎合年轻人的心理,适合快节奏高品质生活设定。

不知不觉,胶东人家迎来自己的第18个生日,在未来前行的路上他们不断努力,为打造胶东特色的餐饮服务而不懈奋斗!

祝贺你,胶东人家!



红火的胶东人家后厨