

山东厚道——优秀连锁餐饮企业的特质解析



在刚结束的影响山东2021年度行业地标品牌评选活动中,山东厚道餐饮管理有限公司荣获“山东省优秀连锁餐饮企业”的称号。其实这不是山东厚道餐饮第一次获得餐饮连锁类的荣誉称号了,在今年的6月份,在“食安山东”优秀餐饮企业评选的榜单上,山东厚道就曾在全省餐饮连锁行业中脱颖而出,成为上榜企业。

不知从什么时候开始,我们在社会新闻中经常可以看到某某餐饮企业跑路,就连大

火的明星店铺,也有不少翻车的。其实这也不是餐饮连锁的锅,要知道,投资都是有风险的,而做生意的能力也不是人人具备的。其实连锁餐饮产业本身并没有错,错的是那些急功近利的连锁企业,和那些自认为加盟了品牌就傍上了奉旨乞讨金饭碗的商家。

山东厚道的巡店老师讲过一个案例,因为某个客户经营状况不善,巡店老师拨通了该名客户的电话进行了解,得到的却是对方的谩骂和指责,直言项目太差,但是等他去到

这个客户店内的时候,却发现他坐在椅子上玩游戏,来了客人,头也不抬的问吃什么,去帮他做店铺经营的调整,也是阳奉阴违,只想草草了事,试问这样的态度,什么样的品牌能拯救。

因为市场的膨胀,餐饮连锁变成了一条深不见底的河,加盟商想要分辨支流和暗礁,存在一定的困难,而一个好的连锁企业需要具有哪些特质,我们不妨从山东厚道开始,抽丝剥茧找找其中的缘由。

01. 培训体系是复制盈利模式的关键

餐饮连锁的核心在于标准化的复制,标准化复制就是单店盈利模式复制,就是将总部店铺的经营、服务、卫生、产品等制定成标准化流程,复制到加盟商的店铺中,用成功复制成功。而复制能力的好坏,考验的是总部的培训能力,所以,一个健全的培训体系,是标准化落地的关键。

当今餐饮市场,大多数企业的培训体系还处于“做了,但没有完全做”的状态,比如:其他餐饮品牌,客户加盟后,到其公司进行培训,培训后回到当地,培训的内容也就忘得一干二净,进

度又回到了原点。亦或是,加盟后,总部派遣老师到店进行3—4天的培训,老师在场的情况下,客户可以正常操作,等老师离开后,又是“抓瞎”状态,无法进行自主营业。这样的培训不仅起不到实质性的意义,还会让客户对其公司失望。基于当前的市场现状,山东厚道又是怎么做的呢?

拿滋啊炸川味炸货铺来说,他是山东厚道旗下的川

味炸货品牌,是在传统川味的基础上进行研深耕改良,汇总了当下流行的多种小吃品类,打造出以招牌小酥肉为主打的8大系列产品,产品线高达50多种,是一个川味特色小吃集合品牌。为了让加盟商更好的了解品牌,就此山东厚道成立了专业的训练团队,细化训练内容,制定训练流程与考核机制,实现标准化培训。

客户加盟之后,由督导老师进行运营培训,传授理论知识及运营技巧;训练部进行全方位的产品培训,完成训练后将客户下分至滋啊炸的直营店进行经营训练,从店员岗到店长岗,轮番训练,在此过程中,公司会进行全方位考核,完成考核后方可回店进行自主经营。

这样的训练看似严苛,实际上是对加盟商的负责,只有设身处地的去实践,才可以让加盟商深入了解品牌,锻炼加盟商自主经营的能力,构建高效工作体系,这更是保障店面运营的关键。



02. 巡店体系是店铺持续运营的保障

一个店铺的成长,会经历不同的问题,巡店体系就是通过遵循标准化、日常化的原则,以监督、指导、解决问题为目的,给加盟商试错的机会,并及时为加盟商解决问题,让店铺在不断改正中快速成长。

目前,因为客户分布的地点太广,地域人文差异化太大,再加上餐饮经验参差不齐,如果要切实解决掉店铺经营问题,则需要总部派遣老师频繁到店,面对面的解决问题。虽然看似美好,但是这件事情对于整个企业来说,在短时间内无法带来直接的回报。

这也导致,市面上的餐饮连锁企业,签约前“夸下海口”,签约后不是不干,就是走走形式,将加盟商当做“三岁小孩”糊弄了事,从而导致加盟商陷入了独立经营的闭环,将生意越做越差。

秉承着“坚持做长远效益的事情”的思想,山东厚道组建了专业的巡店队伍——督导+训练部,进行不定期巡店,有问题当场解决,不能解决的问题,由总部制定方案,确定解决时间,由督导协助落地,巡店结束后,督察组会进行复检,复检工作直接归属于总经理,实行责任到人制度,确保加盟店铺的良好运营。

其实很多人都不明白,人家别的企业没有这样的体系不也经营的好好的,厚道为什么要做这样的“傻事”呢?山东厚道的掌门人闫智翔解释说“巡店是我们下决心要坚持做的事情,我们的目的并不是签了合同收了钱就完事了,而是要保证加盟商切切实实可以从我们的项目中获益,能踏踏实实的把钱装到口袋里”。



一个品牌想要别人加盟,你的底气是什么?一定是直营店。很简单的道理,你自己的品牌自己都做不好,凭什么要别人相信你。话虽如此,但是很多加盟商恰恰没有这种意识。搜索相关的餐饮新闻,我们可以看到很多餐饮连锁失败的负面案例,当记者问这些加盟商为何会选择加盟的时候,加盟商的理由也都千奇百怪,感觉不错,办公室很大,样板间好看,看别的加盟店做得好,承诺得好……

而当记者深挖之后却发现,有的品牌甚至都没有直营店,完全做的是空手套白狼的活儿,而某些品牌所谓的“火爆”也不过是请演员排队造势罢了,一个唱红脸,一个唱白脸,这一唱一和之间加盟商被搞蒙了,不知不觉就进了骗局。还有的人看到别人的加盟店做得好,就盲目“人坑”,殊不知,这是非常错误的做法,如果总部不开设直营店或直营店经营效果不佳,那加盟店的经营就是个个别加盟商的能力,与总部无关,而给你复制培训的是总部,并非那家经营良好的加盟店,等到加盟之后再反应过来,为时已晚。

可以说,直营店是品牌的第一张脸,也代表了品牌盈利模式的打造,只有总部自己成功打造单店盈利模式才能复制给加盟店。如果单靠总部的“花言巧语”及表面文章,只



新时代发展的太快了,前一秒还是小灵通、翻盖手机的年代,转眼之间智能手机、5G网络已经到来。扎根在泥土中的餐饮业,一直以来都是和老百姓休戚与共的存在,但时代的飞速发展,却让一些店铺有点不知所措了。

调查研究表示,绝大部分的餐饮商家,基本都缺少互联网基因,时至今日,仍然有很多人弄不清楚外卖,线上运营玩不明白。而目前的店铺营

能是赔了夫人又折兵。作为一个屡获奖的标杆企业,山东厚道的直营店又如何呢?

拿近日火遍济南的阿光正传小米肥肠鸡来说吧,山东厚道历经13个月的创新研发,打造了以小米肥肠鸡和臭豆腐肥肠鸡为主打的特色鸡煲店——阿光正传小米肥肠鸡,并首次提出卡通国潮的定位,将情怀与潮流相结合,色彩明亮,醒目有趣,将年轻化融入品牌的细节之中,品牌落成后,山东厚道先开设了直营店进行运营,凭借着出色的产品以及强大的品牌支撑,一开业就吸引了众多网红达人前来打卡,在吃货圈掀起了一股鸡煲热潮,瞬间火遍全网,登上热门榜单榜首,在直营店运营情况良好的情况下,再进行招商合作。

从理念来讲,山东厚道一直推崇的是“先直营后加盟”的核心准则,将成熟的直营店面视作是开放餐饮连锁的基础。根本来讲,餐饮连锁其实就是“成功开店模式”的复制,如果你没有一个经营状况良好的店面,加盟商如何相信你能带领他致富呢?在山东厚道所经营的品牌中,我们都可以看到他们线下直营店的身影,在宣传内容和实地走访中,我们可以经常性看到品牌登顶线上餐饮热门榜的资讯。



04. 线上运营打开多盈利渠道

销模式也稍偏传统,大部分营销仍然以纸质优惠券、手动记录为主,不仅造成资源浪费,而且缺乏留存度与参与感。

为了开辟多盈利渠道,让品牌店铺经营模式更加多样化,山东厚道从两年前开始布局,通过不断地学习、摸索,形成了现在国内一流的专业线上运营团队,可以为店铺提供专业的的外卖代运营服务和线上营销方案。凭借着精细化的运营,线上团队现已扎根在了互联网的各个角落,不仅有抖音、小红书、公众号等在内的线上平台,还有通过线下活动组建的私域社群,他们有针对性地提供营销方案,为品牌店铺提供持续性的获客、锁客服务。

数据显示,线上团队入驻品牌店铺之后,外卖收入会上涨20%到30%,好的店铺订单数可能有数倍增长,对于规模较小的店铺而言,这意味着实实在在的营业额增长。随着移动互联网技术的发展,更加需要与时俱进的营销模式,店铺活动不仅要实惠,还要有趣好玩,而鲜活的社交媒体,也将品牌店铺的传播方式带到了一个新的高度。

目前,山东厚道的线上运营团队,可以为餐饮品牌提供包括基础调研、产品运营、配送运营、流量运营、视觉设计、数据监控、数据分析等一体化的线上精细化代运营和数据系统服务,为品牌的运营效率和整体营收提供了保障。

05. 供应链的能力决定终端店面的盈利能力

走向倒闭。

为了节约加盟商的采购成本,提升利润空间,山东厚道于2020年12月在潍坊昌邑成立山东康合润农牧有限公司,进行食品研发及生产加工,工厂占地50亩,拥有蒸煮、炸线、卤线、烧烤、速冻调理等多条生产流水线,为餐饮企业进行食材供应,从源头把控成本,拒绝中间加价环节。

不仅如此,山东厚道于2021年3月成立济南聚能供应链管理有限公司,为加盟商提供食材配送服务,全程包邮,省去物流成本。目前山东厚道已经组建了12个现代化区域中心仓,覆盖了济南、郑州、南京、太原、西安、合肥、武汉、长沙、杭州、南昌、成都等多座一线省会城市,食材将以区域中心仓为圆点,向周边品牌

店铺分发,为加盟商提供一站式仓储和配送服务。

这样的供应链不仅可以降低店内成本,提高利润空间,还可以提高物流配送效率,有效降低物流履约成本,让加盟商生意做的更踏实。侧面来看,供应链的成熟与否,不仅是企业市场竞争力的表现,更是保证终端店面盈利能力的重要举措。

对于山东厚道来说,消费者的认可,是山东厚道最大的动力,一直以来,山东厚道秉承着以“正己守道,厚德载物”为信条,深耕餐饮市场,一路向前,从训练体系到供应链系统,山东厚道用环环相扣的运营思路,打造了诸多优秀连锁品牌,在未来,山东厚道必将秉承着“不忘初心”的理念,不断提升,助理餐饮产业的发展。