

8 管理之窗 Management

绿茶餐厅的“全链条”营销

用基本款结合差异化菜品的方式招揽大批顾客,用细节服务提升顾客就餐体验,用大数据合理配置资源,这种“全链条”营销让绿茶餐厅迅速“火”了起来。

■ 易阳

发源于杭州,主打“创意菜”,前身只是一家默默无闻的小店的绿茶餐厅在短短几年时间里,凭借菜品、大数据分析以及关注细节等营销手法,实现了有效沉淀客流量,提高餐厅营业额的终极目标。在餐饮业竞争日益激烈,利润渐趋稀薄的当下,绿茶餐厅不做加盟,却能拥有 60 多家直营连锁门店,且单日日均客流超过 1500 人次,年营业额过亿元,这是一件不容易的事情。绿茶餐厅的营销之道好在哪里?和部分企业只侧重或专注于某个或某几个环节的营销模式不同,绿茶餐厅的营销贯穿整个经营链条,且一环扣一环,从菜品定位到选址,再到接待顾客,形成了强而有力的营销合力。

菜品营销

菜品营销是绿茶餐厅“全链条”营销的第一步。

绿茶餐厅的菜品定位既不是杭州菜也非某个地域的地方菜系,而是“创意菜”。所谓“创意菜”,就是在各种地方菜的基础上融入绿茶的独有风格,形成自身特点。

要想支撑菜品营销,就要在菜品上不断推陈出新,餐厅会根据菜品营销的信息反馈,定期加入新的菜品。



绿茶餐厅研发新品的方法之一是创始人试吃,创始人会到世界各地的大饭店或小餐厅试吃,无论是国际化的甜品,还是朋友妈妈的私房菜,甚至是不知名小餐馆的菜品,只要菜品口味出众且适合绿茶餐厅,经改良后都有可能被纳入其菜单。如此一来,绿茶餐厅的菜品就会常变常新,紧跟大众口味,满足了绝大多数顾客的需求。

为了更好地实施菜品营销,连续数月销量较少的菜品会从菜单中消失。

绿茶餐厅内部还设有菜品研发机制,根据连锁店所在的地方特点推出特色菜,并进行口味改良。以绿茶餐厅旗下品牌 Playking 为例,Playking 的菜品以 Pizza 为主,但根据中国各地食客的口味推出了具有江南特色的梅干菜肉 Pizza、具有四川风情的泡椒牛肉 Pizza 等,不同地域的特色菜品充分满足了不同地域人群的口味特点。

绿茶的菜品创新以其稳定的基本菜款为基础。绿茶设有中央厨房,每天统一配送半成品到餐厅。在卫生和质量监控方面,绿茶采用五常法来维护:常组织、常整顿、常清洁、常规范、常自律。对于供应商提供的厨房调料,绿茶餐厅也会定期拿至国内专业公司质检,以确保食品的安全。这些基本菜款对打造绿茶品牌、强化品牌形象起到了重要的作用。

既有风格统一的基本款、又有充分考虑地域口味的差异化菜品,同时还会根据顾客

喜好,不断推陈出新,三者组合的菜品营销为绿茶餐厅招揽了大批食客。

细节营销

众所周知,绿茶餐厅的准翻台率高于同行,并依据顾客习惯设置了下限和上限:在保证厨师、员工正常工作的情况下,餐厅规定,一天的翻台率下限是 4 次,上限是 7 次,这样既能保证餐厅盈利,又能保证顾客的用餐体验不会下降。

高频次的翻台率让顾客觉得在绿茶就餐更高效,吸引了很多顾客,随着就餐人数的增多,餐厅门口开始排队,很多时候顾客需要等候 1 到 2 个小时。等位的顾客在无形中营造出餐厅生意火爆、供不应求的气氛,恰好符合人们“哪个餐厅门口排队越长越好吃”的心理,由此形成良性循环:翻台率越高、顾客越愿意进店,顾客越愿意进店、等候队伍就越长,等候队伍越长,就越能吸引更多顾客。绿茶餐厅是怎样实现良性循环的?其重点在于关注细节服务。

首先是就餐环境和人均客单价的落差。绿茶餐厅每家店的装修大约在 500 万元左右,餐厅给人的印象相对高大上,但人均消费只有五六十元,很多顾客觉得在绿茶吃饭既有面子,又顾及了里子,一举两得。绿茶抓住了顾客“在绿茶就餐很占便宜”的心理,所以

援助澳门灾后复电, 兴乐在行动!

连日来,举国关注强台风“天鸽”给澳门带来的重大灾害。据悉,受“天鸽”侵袭,澳门电力一度中断,目前大部分住宅陆续恢复电力供应,但个别区域由于受到水浸,仍未恢复电力供应,急需抢修。

得知灾情后,兴乐集团高层领导高度重视,急澳门同胞之所急,在生产用电紧张的情况下,协调整合生产资源,高要求、高标准抢抓生产,将原定于 9 月底发运的电缆于近日提前运送到澳门,协助澳门电力公司做好电力抢修工作。

兴乐自成立伊始,就以主动承担社会责任、向社会发展奉献绵薄之力为己任,积极履行一个“企业公民”的社会责任。此次兴乐为澳门灾区提供优质产品,确保受灾地区所需应急电缆物资及时到位,为受灾地区早日恢复正常生产、生活做出应有的贡献。(施谷雷)

东风德纳车桥公司 举办机关党支部书记培训

为认真贯彻落实全面从严治党向基层延伸的要求,夯实机关党建工作基础,提高机关纪检监察室党支部书记政治素质和履职能力,推进“两学一做”学习教育常态化制度化,近日,东风德纳车桥车桥有限公司举办了一期机关党支部书记培训班。

此次培训以党支部书记工作实务为主题,邀请了有党支部实战工作经验的基层支部书记和组织员授课。培训期间,该公司十堰工厂热处理车间党支部书记陈永辉结合多年的支部工作经验,讲解了如何拓展性上好政治型、技能型、现场型、寓教于乐型、综合型党课。作为党风廉政建设示范点,该公司十堰工厂装配车间党支部书记罗再龙、十堰部件厂装备科党支部书记张钧主要从阳光管理、制度建设、员工关爱、风险岗位等方面详细介绍了廉洁示范点工作的打造情况。该公司襄阳工厂装备科党支部、部装车间党支部两名组织员结合党建方针管理系统,利用 PD-CA 循环,从党日主题实践活动的定义讲起,分享了基层党支部如何更好的组织开展党内主题实践的方式方法。(张高杰)

管理日记

每次互动 都是学习的机会

■ 合生创展集团山西地区总经理 曾辉

当你教导下属的时候,其实自己学到的最多。我现在的老板是一家公司的三位高级合伙人中最年轻的一个。差不多每周他都会坐下来和我讨论他的一些看法……他把我当成听众,在讨论的过程中他在不停地思考。他不断地重复讨论同一个题目直到谈话结束……最终,我认为他从这些交谈中学到的要比我学到的还多。

从这段经历中,我总结出一个重要结论:无论对你还是你的同事来说,你们之间的每次互动都可以看作是一次学习的机会。

以绩效评估为例。你可以把它看成是对某人在某些指标和能力方面的一次例行公事的评判,也可以看作是一次互相学习借鉴的机会。如果你能把这些评估看成是人们在向你讲述他们的长处、短处、理想、目标、失望、困惑、脆弱……那么这些评估活动就很容易成为相互学习的良机。你可以告诉你的下属你自己在遇到以上这些问题时是如何解决的,你从这些经历中学到了什么;同时也可以听听他们在遇到同样的问题时是怎么处理的。这样,绩效评估这件事就可以从个人独白发展成互动的对话。你们的关系也会从上司与下属转变为师傅与徒弟。

不管经理还是普通人,当他们全身心地投入到学习而不仅仅是做事的过程中时,你会得到一个比制造出高质量的产品或提供了优质的服务还要重要的结果:会发现自己内心深处未被开发的潜能,会体验到自我发现的魔力。

国酒之窗

■ 本报记者 樊瑛 张建忠

9月9日,贵州省仁怀市南部新城,由中国贵州茅台酒厂(集团)有限责任公司主办的茅台学院挂牌仪式暨设立庆典活动在这里举行,茅台集团正式对外宣告:茅台学院正式诞生了。贵州省人民政府副省长陈鸣明出席并讲话,贵州省政协副主席陈海峰,贵州省人大常委会原副主任、贵州省文史馆馆长顾久,中国科学院院士、北京理工大学副校长梅宏等出席。出席活动的还有教育部第七屆高评委专家刘希平、魏中林、邹平等,以及省教育厅、省国资委、遵义市委市人民政府、省内外 30 多家兄弟高校负责人,还有浙江大学、南开大学、南京航空航天大学、江南大学、浙江理工学院等茅台学院的特聘教授。

茅台学院是一所由茅台集团规划出资 18.79 亿元于 2012 年开始创建的一所应用技术型本科高等院校,是全国首个白酒企业、贵州首家国有企业举办的本科院校,占地面积 1076 亩。2017 年 5 月 23 日,教育部向贵州省人民政府发函,正式同意设立茅台学院。茅台学院现有教师 169 人,还聘请了一批“两院”院士、外籍院士、长江学者、“杰青”专家作为客座教授,选聘了茅台集团 200 名技师以上职称人员作为实习实训导师。该学院首批设置本科酿酒工程、葡萄酒与葡萄酒工程、食品质量与安全、资源循环科学与工程、市场营销等 5 个专业。“院企学研”四位一体是茅台学院的办学模式,也是区别于其他国内本科高校的最大亮点,起点高、有特色。目前已经启动 5 个新专业的申报工作,新专业包括电子商务、酒店管理、环境科学与工程等。

仪式上,陈鸣明、陈海峰、顾久、梅宏、刘希平、省教育厅厅长王凤友,茅台集团董事长

全国首个白酒企业、贵州首家国有企业举办的本科院校 茅台学院正式挂牌成立

打造成为行业大师和业界精英成长的摇篮和基地

袁仁国,茅台集团党委书记、总经理李保芳等为茅台学院揭牌。

副省长陈鸣明在讲话中指出,茅台学院的创建,是省委、省政府立足经济社会发展和产业发展实际做出的重大决策,是茅台集团提升茅台品牌效应、知名度和影响力,培养和造就发展后备人才,推动酿酒产业和地方经济可持续发展的重要举措,在贵州省乃至全国高等教育改革发展史上具有深远的战略意义。多年来,茅台集团始终坚持“大品牌大担当”的社会责任,积极投身教育事业,除出资建设茅台学院外,从 2012 年开始连续五年开展“国酒茅台·国之栋梁”大型公益助学活动,帮助全国 10 万名贫困学生圆了大学梦。今年又启动了“国酒茅台·国之栋梁”希望工程圆梦行动脱贫攻坚三年公益计划。这些举措是茅台集团展现企业担当、爱心回馈社会、热心支持教育、忠心报效国家的生动诠释。希望茅台学院坚持扎根贵州、突出特色,从实际出发,着眼特色优势、凝练学科发展方向,聚焦打造高等教育贵州品牌;坚持精准定位、突出优势,围绕“茅台”品牌,明确培养目标,努力把学院建成酿酒类高素质技术技能人才的培养基地、酿酒技术的研究基地、中国酒文化的传承基地、酿酒行业标准和政策的咨询基地;坚持瞄准一流、突出内涵,充分利用茅台集团雄厚的综合实力、强大的专业人才、领先的研发平台、系统的校企结合等突出优势,更加注重内涵建设,努力打造行业一流大学,走出一条具有贵州特色的“双一流”建设之路。

茅台集团董事长袁仁国在讲话中说,百年前,因“智择酒瓶扬国威”,开启了中国白酒飘香世界的历史征程。100 多年来,历代国酒人将“艰苦奋斗、团结拼搏、继承创新、争创一流”的茅台精神和“爱岗敬业、吃苦耐劳、勇于



探索、甘于奉献”的茅台传统融入血脉,大力弘扬“坚定信念、自强不息、不怕牺牲、前赴后继、勇往直前、坚韧不拔、众志成城、同舟共济、不屈不挠、克服困难”的长征精神,将茅台酒酿造成为历史悠久的中华文明的绚丽瑰宝,把茅台打造成了世界蒸馏酒第一品牌。茅台学院成功设立,标志着中国有了第一所为白酒行业培养专业人才的本科院校,是助推茅台做强做优做大的一件要事,是推动贵州高等教育加快发展的一件喜事,是引领中国酒业转型升级的一件大事。其间包含着国家教育部的重托和支持,凝结着贵州省委、省政府的关心和指导,承载着三万多名国酒员工的期盼和愿望,凝聚着茅台学院全体师生的汗水和心血。茅台集团将建立健全长效机制,集中人力、物力、财力等资源,大力支持茅台学院建立“产教相融、校企一体”办学模式,打造以酿酒工程为核心的特色专业群,培养酿造类一流应用型人才,建设在国内外酿酒业有影响的高水平、应用型本科高校,立足茅台创建应用技术大学,树立企业办学新典范。

茅台集团党委书记、总经理李保芳在致辞中说,茅台学院正式挂牌,既是茅台集团实

施“人才强企”战略的关键性一步,更是补齐了加快推进茅台实现全省千亿级企业零突破的“人才短板”。茅台集团将牢记习近平总书记“高校立身之本在于立德树人”的殷殷嘱托,以“全员、全过程、全方位育人”为指引,坚持“专业化、特色化”办学策略,紧紧围绕“立足茅台、服务酒业、报效国家、走向世界”的办学定位,凝心聚力、锐意进取,集中力量把学院建成“人才打造的场所,工匠培养的摇篮,行业一流的学校”,努力实现“国内一流、世界知名的应用型普通本科院校”的办学目标,为茅台、全省乃至全国酒业发展输送更多优秀人才。将严格按照《高等教育法》、《民办教育促进法》等法律法规规定,规范茅台学院办学,围绕办学定位,扎实做好顶层设计,以服务全省经济社会发展大局为主线,努力营造符合时代要求、具有专业特色和尚学、勤学、善学的良好育人环境和氛围,力求把茅台学院办出特色、办出风格、办出水平。

中国科学院院士梅宏,浙江大学党委副书记郑强,贵州大学党委书记、校长陈坚代表兄弟院校发言,热烈祝贺茅台学院成功挂牌,希望越办越好,办成世界一流的酿酒专业大学。

便民服务 QQ:3329295109 收费标准:55元/行/天(13字1行) 广告热线 028-69959066 地址:红星路二段 70 号四川报业集团 3 楼 310A

注销公告 四川杰思贸易有限公司(统一社会信用代码:91510122MA61T2U2X2)经股东会决议决定注销,请债权人自本公告见报之日起 45 日内向我公司清算组申报债权债务。特此公告 ●成都明玥物流有限公司营业执照正本(统一社会信用代码:915101053430258168)、开户许可证(核准号:J6510067587501,开户银行:中国建设银行股份有限公司成都第一支行,账号:51001416108051566926)不慎遗失声明作废。	注销公告 成都融峰模具设计有限公司(统一社会信用代码:91510100327424526P)经股东会决议决定注销,请债权人自本公告见报之日起 45 日内向我公司清算组申报债权债务。特此公告 ●曹子祥遗失成都文理学校学生证(学号:201415205102)声明作废 ●四川省金石地质科技有限公司公章(编号:5101065010177)遗失,声明作废 ●青丰区高洪文小吃店个体工商户营业执照正本注册号 510105600453224 遗失作废	清算公告 经 2017 年 8 月 23 日股东会决议决定,四川大西南建材城市场经营管理有限公司决定解散。清算组由罗川、张刚、强海平等人员组成。请债权人自本公告之日起 45 日内,前往成都市金牛区九里堤北路 52 号向我公司清算组申报债权。特此公告。 联系人:罗川 电话:028-87283908 2017 年 9 月 13 日 ●注销公告:成都亿商诚贸易有限公司(统一社会信用代码 91510108395075129K)股东会	清算公告 决议决定解散本公司,请债权人自本公告见报之日起 45 日内前往公司向清算组申报债权。 ●注销公告:四川知农商贸有限公司(统一社会信用代码 91510108MA62MJ9761)股东决议决定解散本公司,请债权人自本公告见报之日起 45 日内前往公司向清算组申报债权。 ●成都文理学院樊文欢学生证(学号:201513015305)、董政宏学生证(学号:201513115108)均遗失作废 ●成都灵腾信息技术有限公司(现名称更正为:成都灵腾教育咨询有限公司)原法人章蔡秀英编码 5101085091931 遗失作废 ●张永江(统一社会信用代码:5102229197501203435)个体工商户营业执照正本不慎遗失,特此声明作废。 减资公告 成都世纪红袖服装经营部,营(统一社会信用代码 91510107780109903K) 股东会决定减少注册资本,由原(人民币)1010 万元减少到(人民币)100 万元。请债权人自本公告见报之日起 45 日内向我公司申报债权债务。特此公告。	律师提示: 本刊仅为供需双方提供信息平台,所有信息均为刊登者自行提供。客户交易前请查验相关手续和证照。本刊不对所刊登信息及其结果承担法律责任。 拍卖公告 受委托,本公司将于 2017 年 9 月 22 日 15:00 在成都市武侯区高升桥路 9 号 708 室本公司拍卖厅公开举行拍卖会。现公告如下: 一、拍卖标的:旧机动车辆一辆。 标的按照现状拍卖,车辆品牌及型号以标的实物展示为准。 二、竞买报名:竞买人凭有效身份证件或营业执照副本(复印件加盖公章),于 2017 年 9 月 21 日 16:00 前到本公司办理竞买登记手续,领取拍卖文件,并缴纳竞买保证金 1 万元/辆(户名:四川旗标拍卖有限公司;开户行:中国光大银行成都人民中路支行;账号:39900188000607913;保证金以报名截止时间前到达本公司银行账户为准)。 三、标的展示与咨询:标的的自即日起在成都市玉沙路 201 号停车场公开展示。与标的拍卖有关事项的咨询,请洽本公司。 联系电话:(028)85065567 15982086639 四川旗标拍卖有限公司 公司地址:成都市高升桥路 9 号 708 室 2017 年 9 月 13 日 ●武侯区红袖服装经营部,营 ●成都汇优农业有限公司营业执照正本(统一社会信用代码:91510100MA611TR270R)遗失,声明作废。 ●桑昌泓私章遗失,声明作废。
---	--	--	--	--