

文化聚焦 | Wenhua Jujiao

新辣道 新派火锅新吃法

□ 胡雅清

这只是在缩短消费者等待时间上的一个微小创意,诸如此类别出心裁的创意在这家火锅店中处处可见,而支撑这种独特餐饮文化的是背后一整套的精细管控体系。由此,与传统火锅店里拥挤不堪、熙熙攘攘的就餐环境不同,也与海底捞动辄1个多小时的排队体验天差地别,新辣道让火锅除了给人口感上的麻辣鲜香,更使吃饭变成一种放松和愉悦。

休闲定位

新辣道餐饮集团是其总裁李剑的第二次创业。1995年大学毕业后来到北京,在北京外国语大学附近租了房子准备出国考试,在工半工半读过程中卖麻辣烫和团餐,意外地成为北京经营写字楼员工餐厅的领先者,也积累了第一桶金。

十几年的餐饮行业从业经历,李剑把核心归结为“人性”二字。“正所谓食性也,我们在确定餐厅定位之初,就要揣摩消费者的需求,他来你这里吃饭背后的心理是什么?”李剑总结:“就是物超所值。无论定价高或者低,都要让客人觉得,我花同样的钱,得到了更多额外的享受,就会成为回头客。这一点是我在顾客管理上的思考。”

在对市场进行分析时,李剑发现,人们对饮食的营养与健康更加关注,健康型的饮食理念应运而生。而另一方面,中国被称为“急之国”,越来越多的人在“逃离北上广”,生活在大城市中的人们迫切需要轻松的氛围和解压的途径。因此,李剑将传统美食与休闲文化进行融合,希望创造休闲、娱乐、轻松的餐饮文化,并且衍生一种休闲“鱼”乐的生活态度。

例如,在新辣道的餐厅里,布置的几乎全是西餐厅式的沙发和软面椅子,这在传统的火锅店中非常罕见;为保证台面整洁,服务员随时会来更换一次果碟;针对很多顾客嫌点餐麻烦的现象,推出了几档不同的双人套餐,而且搭配了抹茶蛋糕、冰激凌等餐后甜点。

无论是餐厅布置和菜品,都极度

走进新辣道梭边鱼火锅位于北京的20余家餐馆中的任何一家,刚刚落座,就会有服务员立即在餐桌上摆好计时器并告之:“从现在开始计时,如果上菜时间让您等待超过20分钟,餐费打8.8折”。



吻合“都市年轻白领、主攻女性消费者”的定位,人均80元的价格基本和北京的火锅人均消费水平持平,但是更为精致的就餐环境让一个原本只是吃饭的地方,同样可以成为聊天、会见朋友的放松场所。

“我们在南三环附近的店里正在试验蔬菜吧和小料吧。”李剑告诉记者。

这种创新的选菜方式借鉴了自助餐厅的自选方式,提供十几种蔬菜、二十多种水果和甜品,让顾客自由选择。蔬菜吧这种中西结合的产品,很大程度上迎合了女性消费群体的需求。

育人学校

老师通常被称为“灵魂工程师”,在人员流动频繁的餐饮企业中,新辣道在员工管理上建立了一种新的管理方式。“组织的扩大,就是人员的扩大,一家企业要做成百年老店,必须做到让员工不舍弃你。”李剑说,“要让员工不舍弃你,就必须满足他的需求,而这不光是用钱能解决的。”

在新辣道,对于员工的生活环境有一套标准配置,住宿环境都是工作地点附近的地上楼房,室内必须配备电视、空调、饮水机等生活娱乐的必备品。“我们在山西有一家加盟店,一开始这家加盟店的老板对员工管理没有概念,我们总部不仅要给他提供原材料、配方以及统一公司标识,而且还不断地告诉他,在员工宿舍一定要配电视,后来他也慢慢接受了我们的管理理念。”

除了对生活环境的标准化,对于主要以外来务工人员为主的餐饮企业来说,最为重要的是为其设计一套完整的职业规划和合理的晋升机制。在李剑看来,第一要有激情,第二要有梦想,并且把梦想转化为可实现的目标,包括长远目标和近期目标。有目标就会全心投入,从而激发出激情,最终导向是自利利人,而对于企业来说,转化为互为利他,用制度渡人。

在新辣道的人才培养体系中,培训是非常重要的环节,职务的晋升通常需要经过培训、完成考试来达成。这个培养体系包括外部和内部两部分。其中,外部培训主要通过与学校和行业协会共同完成,与山东临沂大学、清华大学、中国烹饪协会分别建立了合作关系。内部则建立八大训练课程体系,根据基层员工、中层管理人员与高层管理人员职务的不同有针对性地展开。

其中,对于基层员工采取店内每天1小时、全年共计训练365小时的灵活培训方式,主要进行店内的基本工作技能训练,即标准化的操作流程。对管理人员注重的是职业素养的提升训练,管理人员每周训练4小时,全年累计184小时。

新辣道的员工一共设置了五星的级别。从见习员工开始,通过1个月的见习期后成为正式员工,正式期满2个月,通过考核的成为一星级员工,3个月后可以向二星级员工晋升,半年之后向三星级员工晋升。到三星之后,新辣道为员工提供了两种上升通道,分别为管理类和模范类。如果

员工具备管理的潜质,可以经过一定时期的成长和考核成为一名店长,甚者更高的职位;如果不愿从事管理岗位,则可以向四星及五星晋升。

“到了门店店长这个级别,还会产生分化。有一些会进入到集团中从事管理工作,还有大量的店长升不上去了,我们就会把门店转化为独立经营体,用更多的分红来刺激店长的工作热情和企业认同感。”李剑告诉记者,“店长手中积累的资金足够多了之后,我们还鼓励员工把‘美丽的餐厅开到家乡’。”

【相关链接】

数字新辣道

按照李剑的计划,2011年新辣道将增加40余家新店,门店总数将达到70家,同时改建北京和四川两地的生产配送基地,今后将在全国建立8大区域生产配送基地,最终目标是成为像麦当劳一样国际化连锁体系。

认识新辣道

2004年,新辣道餐饮管理公司与四川盐商后裔、徐氏川菜第三代传人联手,把传统的四川梭边鱼火锅引入北京。从位于北京市惠新西街的第一家店起步,6年时间成为立足北京、辐射全国的大型餐饮连锁企业,拥有30多家“新辣道”鱼火锅餐厅以及“锦府盐帮”、“那家小馆”等相关餐饮品牌,年营业额达到数亿元。

作为新派川菜的代表性品牌,新辣道是典型的传统与现代融合的餐饮企业,这在行业中并不多见。传统之处在于坚持独创的温泉养鱼、小灶井盐、古法腌菜、杜绝回油等四大传统工艺,而现代之处则体现在对于企业文化培养的重视、建设科学合理的管理体系和奖励机制,并且对于未来有明确的规划。

2008年,新辣道获得了来自联想投资的注资。

购买了3000余册图书,配备了电脑、VCD以及各种文体用品,常年免费向农民工开放。成立了“农民工文体协会”,做到周周有活动,节目不断线。鼓励农民工创作和表演自编自演、自娱自乐的文艺节目,满足了农民工日益增长的精神文化需求。

素质提升更舒心。该工会实行“导师带徒”制度,农民工一入矿,就与有丰富经验的老师傅结成对子,签订师徒合同,三个月后经考试合格后方可上岗作业。同时,还有计划地分批次让农民工轮训、复训,农民工特殊工种持证上岗率达到100%。开办了“农民工技能大讲堂”,为企业提速发展提供了技术支撑。(程矿生)

纵向到底,横向到边、无缝隙、全覆盖的组织网络体系。

维护权益保安心。该工会在基层分会成立了以分会主席为站长的“农民工诉求代理工作站”,按照《劳动法》、《工会法》的要求,重点对涉及农民工劳动权益等方面发生的争议纠纷,代理农民工诉求,使他们合理诉求能够及时反映、解决,稳定了农民工队伍,促进了和谐矿区建设。

文体活动乐开心。该工会投入24万元新建了8个“农民工小家”,

的比重为60%。进口加工贸易发达,出口型企业的附加值含量低下,这一进一出的总额加起来很大,但是增值却很少,这都是四川省外贸发展中的软肋。

外贸的转型,就应该是从加工贸易转为一般贸易;外贸的升级,应该是产品附加值的提升。四川省外贸出口产品应走出低附加值的局限,“促进口”可通过降低进口关税、鼓励企业完成技术改造和升级来实现。从保增长到减顺差,四川省相关部门应当正确审视“十二五”规划中提出的新思路,适应新的方针政策,转变外贸发展方式,弱化数量指标,更强调外贸质量的提升,促使四川的外贸发展更上一个新的平台。

(王姝妮 四川大学经济学院国际经济与贸易专业)

晶牛集团 廉政教育“九个不放松”

以弘扬毛泽东思想为企业主体文化的晶牛集团,在推进反腐倡廉建设中始终坚持“九个不放松”,做到警钟长鸣,筑牢了拒腐防变的堤坝。

“逢会必讲”不放松。每次召开科级以上干部大会,都把党风廉政建设教育作为重要内容,做到逢会必讲,让廉政文化历久弥新。“专题教育”不放松。集团党委每半年召开一次廉政教育大会,各直属公司党委每季度召开一次拒腐防变警示大会,讲廉政课,或看廉政片、读“忏悔录”;各直属党委每半年召开一次廉洁自律专题民主生活会,让廉洁之风浸润晶牛。“基地巡查”不放松。不定期地安排由集团党委、纪委、审计等部门人员参加的联合检查督导组,派往驻外公司及晶牛驻各省市“百店百万”经营店,检查督导廉政教育制度落实情况,使企业延伸到哪里,员工走到哪里,廉政文化就跟到哪里。让廉洁信念落地生根。“廉政谈话”不放松。对各子公司、分公司党政主要领导干部、负责人、“关键岗位人员”每季度开展廉政约谈,从约谈中了解自律他律的思想状态,发现问题及时告诫纠正,抓好针对性的教育。“监督问责”不放松。要求党员干部、

“关键岗位”(管钱、管物、管人、管供销)人员,每季度向集团纪委上交一篇廉洁强企教育心得体会、上报一份《个人廉洁自律报告表》,注重预防,制止不廉思想滋生及违规违纪行为的发生。“警钟长鸣”不放松。企业内部刊物《晶牛周报》、《晶色晶牛》,专门开辟了“警钟长鸣”专栏,强化宣传,让廉洁教育春风化雨。并向各级领导干部印发了《晶牛廉洁兴企手册》,编辑出版了《晶牛警示录》,让干部吸取教训,增强拒腐防变的抵御能力。“每月接待”不放松。建立了书记、总经理接待日,每月25日定期接待来访群众,始终坚持“依靠群众办企业、为群众办企业”。“赏罚分明”不放松。年初集团党委与各直属公司党政一把手,签订《廉政建设目标责任书》,按既定的责任目标,完成责任目标的每季度实施兑现奖励,发生违规违纪事件每季度实施处罚,严格落实“谁主管,谁负责”。“阳光购销”不放松。各子公司实施的工程建设项目、大宗原材料招标采购活动,由集团纪委派员监督。各分公司实施的五金标准件小规模进货、废旧物资拍卖活动,由各公司纪委、民主监督岗监督。

(郭献礼)



巾帼不让须眉 共创文明企业

在生产线上,记者看到稻花香酒业包装一车间主任李雪玲正在帮助员工解决工作中遇到的问题。一位年轻女同志能领导一个近300人的车间,并且时刻做到有条不紊,还获得了宜昌市颁发的“巾帼文明示范岗”的荣誉,实属不易。

这个荣誉一车间拿得是名副其实。李雪玲告诉记者,包装一车间的工作开展起来是几个车间中最具难度的。一车间女职工占全车间人数的2/3,而女职工在工作和生活上的矛盾冲突最明显,再加上车间生产的中档酒市场需求量最大,尤其是在技改后,工作强度显著增加,加班就成了家常便饭。如何调整他们心态,配合他们协调好工作与生活的关系,此时与员工沟通尤显重要,发现员工情绪不稳,就主动找他们谈心,及时发现问题,解决问题,这样才为能按时按量完成生产任务打下坚实的后盾。李雪玲除了注意观察员工思想动态外,还很关心员工的身体状况。近几月,车间气温寒冷,生产任务繁重,工人的手各个都是红通通,有的甚至长着冻疮,看到此番情景,李雪玲都会递上一杯开水或是送去一双手套。在这样寒冷的天气里,很多员工感冒发烧,当发现工人有不舒适症状时,李雪玲马上送去感冒药,并根据情况安排他们到办公室休息,鼓励他们战胜困难,以市场为重,为公司生产经营作出贡献。

当李雪玲谈到“巾帼文明示范岗”这一荣誉时,谦虚地说:“保持这个团体的先进性,光我一个人仅仅不够,还是要靠集体员工的共同努力。在我们车间就有许多先进的典型,袁维菊和王玉珍就是众多先进员工的代表。”

袁维菊自17岁在稻花香工作,至今已整整22年,似锦年华都奉献给了稻花香,孩子读到四年级,却从未接送孩子上学放学,孩子生病也只是请临时工照顾,没有请过一天假,时刻为公司生产经营着想。记者问道她为何坚持,她则说,我在稻花香工作22年,这里就是我的家,我没有什么文化,是稻花香养育了我我和我的家人,我要感恩。说到这里,她的眼眶已经湿润了。她在做好自己工作的同时,看到新员工不熟练,她就趁午休时间耐心地教导他们。就这样,在她的手下已经带出了很多优秀的新员工。

说到王玉珍,在稻花香工作的7年里,也是恪尽职守。当她在线上发现有些新员工由于跟不上线上操作速度,失去信心而有辞职倾向时,她并没有坐视不管,而是耐心地开导,告诉他们每个人都是从新手做到现在可以得心应手的,她说,这都是在于心态,在稻花香工作的几年里,虽然因为忙碌亏欠家人很多,但是领导关怀我们,公司照顾我们,我很满足我的生活和工作,并且感谢稻花香,所以我也希望大家不要因为一点困难就放弃,应该坚持。就这样,她帮助许多新员工走出了困境,有效地维持了车间的工作秩序。听到这,笔者被这个普通的农村妇女触动了。

这些都只是一车间的个例,在这里还有许多像她们一样兢兢业业员工,就因为他们,才成就了包装一车间“巾帼文明示范岗”的荣誉,巾帼不让须眉,我相信在这样员工的共同努力下,大家共同创造稻花香式文明企业,稻花香定走得更好更远。

(文/图 常娜仁花)

贴心 安心 开心 舒心 郭二庄矿“民生文章”出实彩

从3月份开始,冀中能源邯矿集团郭二庄矿千余农民工分井上、井下生产一线,井下辅助三个等级再次上调300元、600元、900元工资。“企业效益攀升,我们达到实惠,我们要争当挺进世界500强的主力军。”采一区农民工李成玉信心百倍地说。

近年来,郭二庄矿坚持以人为本的科学发展观,强化管理,锐意进取,企业发展提档加速,经济效益连年攀升,吸引了大量农民工到矿就业。为留住农民工的心,增强他们的责任

感、使命感和归属感,努力建设和谐小康矿区,该矿工会组织开展了以“健全组织贴心、维护权益保安心、文体活动乐开心、素质提升更舒心”为主要内容的暖心工程,受到了广大农民工的欢迎。

健全组织贴心。该工会在基层24个单位设立了分会,明确了分会主席,工会小组组长,农民工入会率达到100%。农民工加入了群监网员、纪检监察员,入团、入党、提干与正式工平等竞争,同等考核。形成了

纵向到底,横向到边、无缝隙、全覆盖的组织网络体系。

维护权益保安心。该工会在基层分会成立了以分会主席为站长的“农民工诉求代理工作站”,按照《劳动法》、《工会法》的要求,重点对涉及农民工劳动权益等方面发生的争议纠纷,代理农民工诉求,使他们合理诉求能够及时反映、解决,稳定了农民工队伍,促进了和谐矿区建设。

文体活动乐开心。该工会投入24万元新建了8个“农民工小家”,

四川省进出口外贸

快速发展需吃透“十二五”规划

3月7日,在全国“两会”现场发布会上,商务部部长陈德铭为中国今年的外贸总政策定调,即“稳出口、扩进口、减顺差”。他预计,今年的外贸出口会有增长,但增速不会很快,在一系列“促进口”的措施推动下,进口的增速将快于出口。这也意味着,今年贸易顺差占GDP的比例可能会进一步下降,顺差过大的情况或将改善。

目前全球经济仍处于在曲折中复苏的态势,中国外贸存在人民币升值、贸易保护等诸多不稳定因素。商务部副部长钟山曾在“第八届企业发展高层论坛”中指出,“国际金融危机对外贸的冲击,表面上是对外贸增长速度的冲击,实质上是对外贸发展方式的冲击。加快转变外贸发展方式,应着眼于推动经济发展方式转变,着眼于推动外贸自身科学发展,着眼于

推动贸易强国进程。”在“十二五”规划中已经提出“国际收支趋向平衡”的要求,这是四大调控目标之一。因此,中国在“十二五”期间加快贸易转型,突出进口对宏观经济平衡和结构调整的作用,减少贸易顺差,促进贸易收支基本平衡,已成为下一步外贸发展的思路。

四川作为外贸大省,多年来,进出口增速一直位于全国首位,进出口总值等指标也稳居中西部之首。“西部大开发”战略实施十多年来,商务部出台了一系列扶持政策和措施,拨付外贸发展基金上百亿元,有力地促进了西部地区对外合作和交流。以占据全省加工贸易进出口额半壁江山的成都出口加工区为例,2001年至2009年,进出口总额增长了一万 multiple,以英特尔为龙头的一批高新技

术企业,贸易额占四川加工贸易的2/3,成为西部经济腾飞的强劲引擎。据海关统计,2009年1-12月,四川累计实现对外贸易进出口总额2423亿美元,同比增长96%,增速居全国第一,也是全国唯一的进口和出口实现双增长的省份。2010年1-10月,四川累计实现对外贸易总额2653亿美元,同比增长44.9%,进出口总值、出口总值、进口总值均超过去年全年。四川对于全国保增长、保民生的作用不容小觑。

综观前几年的统计数据,加工贸易是拉动四川省进口增长的主要力量,2010年加工贸易已超过一般贸易占全省整体外贸进口比重的46.1%。此外,出口增长速度最快的是服装、箱包等传统的劳动密集型产业,本地的外资企业进口额占全省整体进口