

企业楷模

冯水饺掌柜冯仲兵用 26 年的时间,用属于自己的一套秘诀,牢牢锁住了市民对一只饺子的记忆,更留住了来来往往的食客。对于小馆的经营之道,冯仲兵用“一只饺子加减法”与大家分享了他的经营心得。

刘佳佳

在冯水饺,市民有种感觉:油碟还是几年前那盘油碟,饺子还是第一次品尝入口的那个味道,皮滑、肉嫩、汤鲜浓,舌尖记忆从未“失常”。

这就是四川遂宁冯水饺的味道,自 1990 年开业以来,26 年醇香不改。冯水饺掌柜冯仲兵更用 26 年的时间,用属于自己的一套秘诀,牢牢锁住了市民对一只饺子的记忆,更留住了来来往往的食客。对于小馆的经营之道,冯仲兵用“一只饺子加减法”与大家分享了他的经营心得。

给食材成本做加法 牢牢锁住一只饺子的味道

在遂宁提起冯水饺,几乎人人皆知。从早上 8 点到晚上 10 点,无论何时在这里,你都能看到用餐的食客,高峰期更是找不到落脚的位置。40 多个服务员穿梭于楼上楼下近 400 平米的店内,内间 2 台饺子机同时运作,每分钟“飞”出 90 个饺子。在这里,光是每天卖出的特制红油碟就达 1000 个以上,各种口味、品种的饺子

一只饺子的加减法



因从未统计,难以计数。

来这里吃饺子的食客多是几年以上的老顾客。65 岁的杨军就是其中之一,十多年如一日,每天的早餐他几乎都在这里解决。“口感一直很稳定,味道似乎从来没有变过。”这是很多市民对冯水饺的评价。

看似简单的一句评价背后,却包含了冯仲兵对食材用料选择近乎严苛的加法。“每到结算时,他几乎不看价钱,只着眼货是否过关。”

“南津桥批发市场卖佐料的黄老板,是冯水饺的长期供货商,他对于冯仲兵的加减法早已摸透,“花椒、芝麻、辣椒三大佐料向来只要特级;从不采购成品芝麻油,芝麻均是挑选上乘的现场榨后装罐运回。”

对于饺子内里的把控,冯水饺也有其诀窍。“涮水猪食入太多油分,其肉质做成馅往往偏稀,很难成形,加入淀粉会让饺子口感偏硬,所以这里只采用粮食猪肉做

饺子馅和肉丸汤;白菜、韭菜的选择也必须上乘,保证饺子口感清香。”

为了给客户最佳的口感,冯仲兵还给店内立下了一个规定:只要是卖出去的食品,尤其是红油饺子,一概不回收重复使用。

给食客选择做加法 丰富食品种类严格服务管理

因口感的醇香稳定,冯水饺自 1990 年开业后仅一年时间,就从最初的 30 平米临街小店增开二层,扩展到 60 平米。1992 年,又把门面扩至 100 平米。随后的 20 年里,冯水饺不断扩大营业面积,扩容到如今的 400 平米。从外面看来,这里看似门店狭小,实则进深达几十米,可谓别有洞天。

冯仲兵还多次到成都、南充、重庆等地考察小吃名店,不断从食品种类和就餐服务给顾客体验做加法。

从最初的猪肉馅+骨头汤、肉元汤,他根据顾客需求增加了牛肉、鱼肉、鸡肉饺和煎饺;并使汤类增加到 5 种,并丰富了凉菜种类,引入冯氏叉烧肉、夫妻肺片等 9 个四川招牌凉菜。

在就餐服务上,一面增加店内人员,从最初的 4 人增加到如今的 40 余人,在人员管理方面,将店员分为前台、跑堂、后厨等多个组管理,力求为顾客提供周到、及时的服务,一旦有跑堂端错食品将面临 50 元次罚款。管理严格,但却从不亏待员工,在冯水饺不乏“上岗”20 多年的老员工。

给市场投资做减法 只专注一家老字号的经营

对于经营之道,冯仲兵的另一个减法是,精简其他投资,只专注一家饺子店的经营。这些年经营冯水饺,冯仲兵积累了不少资金,但他至今却只有这一家饺子店。

冯水饺生意如此火爆,却仍只有他一个股东。其间,有众多朋友请求入股和加盟,都被冯仲兵委婉拒绝了:“很多人投资餐饮都不够‘专’,也舍不得花心思‘钻’,总想着当翘脚老板,一家店刚刚上路就寻求其他投资,或是增加股东,其实对店的长远发展反而不宜。”

不过,经营红火的同时,冯仲兵也面临门店发展壮大的困扰,发展 20 余年仍没有一家分店。他说,“曾经多次想发展直营店或加盟店都没有找到合适人选,现在太多经营者心态浮躁,在管控上学的皮毛就要抽身,这让我很不放心,一是处于对品牌的把控,二是对对方的负责。”

非凡创想

出售流水声

只要多留心,找到市场需求所在,每个人都可以成为新商机的发现者。

陈凤珍

菲利普开着一家大公司,虽然业务很忙,但是他每年还是雷打不动地抽出一个月的时间来旅游。

一天,他来到德国南部一个小镇,这里有山有水,盛开的鲜花、别致的教堂、挂满青苔的树,美不胜收。更让他欣喜的是山沟里那条小瀑布,流得飘逸,声音不疾不徐,清明、明快,这种美妙的感觉,让被工作压得身心俱疲的他一下子神清气爽。

沉浸在流水声中的菲利普,突然产生了一个念头:“我要把这水声带回去,随时随地放松心情!”于是,他找来立体声录音机把流水声录了下来。以后每次出游,他都会带上自己的微型录音机,在那些人烟稀少的地方逛游,录下小溪、小瀑布、小河流、鸟鸣等声音,每每在办公室里听着这些声音,他便犹如置身在山水之间,心情好极了。

一天,一名下属向他反映,每个人都

在忙手头的工作,静得出奇,感觉太枯燥。如果能给大家播放一些舒缓的音乐,既不影响工作,又能放松自己,多好。菲利普听后,马上想起了自己录制的流水声,效果果然比任何音乐都好。这件事也启发了菲利普:“如今,许多城市居民饱受各种噪音干扰之苦,却又无法摆脱,我何不将我这些年录制的流水声卖出去呢?一定会有市场的。”

于是,菲利普复制出了很多的“流水声”录音带,以每盘 20 美元的价格出售,想不到生意十分兴隆,买“水声”的顾客川流不息。这种奇妙的商品,把人带入了大自然的美妙境界,使那些久居闹市的人暂时忘却尘世的烦恼,同时还让许多失眠者在水声的陪伴下安然进入梦乡。

那些抱怨自己的生意难做的人看到菲利普的成功纷纷夸奖。望着他们羡慕的目光,菲利普说:“其实,只要多留心,找到市场需求所在,每个人都可以成为新商机的发现者。”



能打败狼的骆驼

佚名

在广袤的沙漠或者草原,骆驼的天敌只有狼。狼一向以凶残著称,它用牙齿作武器,征战厮杀,获取食物。

在这一点上,骆驼肯定不是狼的对手。不过,骆驼却有另一手——它的生存手段不是进攻,而是逃跑。

每当骆驼与狼相遇,狼总是急切地发起进攻,企图速战速决。而骆驼却从不仓促应战,常常是吼叫一声,便撒开四蹄狂奔起来。

狼哪里肯放弃就要到嘴的美味,就拼命追赶。它没有料到,这一追就恰巧中了骆驼的计,狼必死无疑。

一开始的奔跑速度,骆驼当然不如

狼,但跑着跑着,狼就慢下来了,骆驼见状就主动放慢速度,给狼一点鼓励一点希望。狼果然中计,继续追赶,骆驼就继续逃跑,一副筋疲力尽的样子,实际上真正筋疲力尽的是狼。

骆驼一点一点地把狼引向无水无食无生命的大漠深处……狼用完最后一点力气,四肢发软,口吐白沫,便呜呼毙命了。

而此刻,骆驼的力气还足,就这样,骆驼打败了自己的天敌。

扬长比避短重要,在互联网时代,已经广为人知。但如何在隐藏长处同时去发挥长处,让对手浑然不觉中暴露短处,如同孙臆的增兵减灶,则是亘古不变的高端智慧。

亏本交易的奥秘

我租下这架飞机为你们送过来的不是价值五百美元的面粉,而是多米诺皮公司的信誉!

陈亦权

上世纪 70 年代初,一个名叫多米诺皮·卡尔的美国小伙子在纽约创办了一家粮食销售公司,他向消费者承诺:无论你在哪里,一定在预定时间内将货送到!

每天,多米诺皮都严格按照这个承诺经营,在客户中建立起了非常高的信誉度。有一天上午,公司一辆长途大货车在从纽马克特运送面粉过来的路上坏掉了,而这批面粉是一家食品公司在前一天就已经预订好的,他们要求在今天中午 11 点钟送达,现在只剩下两个小时了,怎么办?就算马上派车去接,来回跑一趟也来不及了。

员工们让多米诺皮快给那家食品公司打电话,与对方沟通一下将货延迟一些时候送到,多米诺皮若有所思地听着员工们的建议,然后他点点头提起了电话,但谁也没想到,他在电话里居然是这样说的:“你好,不管多少钱,我现在马上要租一架直升飞机……”电话挂掉后,员工们无不惊讶地问他:“租一架直升飞机?去路上接货吗?这要多少钱?你难道忘了吗?这张订单只有五百美元而已!”

“我知道!那只是一张五百美元的订

单,而我租一架飞机要花三万美元,这是一次亏本交易。飞机将在 5 分钟后停在我们的楼顶,我走了。”多米诺皮说完就径直往楼顶跑去了,飞机很快抵达,他们载着多米诺皮沿路找去,终于在野外的公路上找到了那辆停在路边的货车,多米诺皮和工人们一起将面粉搬上了飞机,然后再次起飞直奔那家食品公司而去,当这架满载面粉的飞机停在那家食品公司的大院里时,距 11 点钟还差 8 分钟!

食品公司的老板见有飞机停在自己公司里,吓得连忙跑出来看,他怎么也没想到居然是多米诺皮给自己送面粉来了,当他得知这架飞机是多米诺皮花了三万美元租来的时候,又惊讶又感动,他好奇地问多米诺皮说:“我这张订单只有五百美元,你就算是取消了它也没什么损失,更何况你推迟一天送来也没有关系,我并不是非常急需,可你为什么要花三万美元去租飞机为我送这批只有五百美元的面粉呢?你难道不觉得这非常吃亏吗?”

“其实告诉我这些的人有很多,我的很多员工也这样向我建议,但我想说的是,我租下这架飞机为你们送过来的不是价值五百美元的面粉,而是多米诺皮公司的信誉!”多米诺皮认真地说。

用直升机扫雪

佟雨航

加拿大北部山区气候寒冷,冬季大雪不断,通讯电线上落满了积雪,并结成了一层冰层,使得大跨度的电线经常被积雪压断。有时大雪封山,被压断的电线修复起来非常困难,市区通讯常常要中断数日后才能恢复。通讯中断给广大市民的生产和生活带来诸多不便,市民们为此怨声载道,纷纷打市长热线,媒体也批评政府“不作为”。市长终于坐不住了,勒令电信公司总经理塔拉姆马上彻底解决此事。

怎样才能解决冻在电线上的积雪呢?塔拉姆马上召开公司会议,召集各部门技术人员商讨解决办法。会上,有人提出设计一种专门用来清扫电线的电线清雪机;有人想出用电热装置来融化电线上的冰雪;还有人建议用振荡棒震荡敲击的办法来清除电线上的积雪……这些方法虽然在理论上行得通,但操作起来困难重重,不仅需要大量时间和研发经费,而且在短期内难以施行,所以最终都被塔拉姆否决掉了。一时间,会场陷入沉默,大家都想不出更好的办法。这时,一名检修技术员伸伸懒腰,调侃

地说:“看来,我们只能求助上帝用大扫帚来为我们扫雪了。”

那本是名检修技术员的一句玩笑话,却打开了旁边一名工程技术员的思维,他沉思片刻后,说:“上帝扫雪,那不就是从天上来扫吗?我们是不是可以用直升机来扫除电线上的积雪呢?”很多与会人员听了都感觉荒唐可笑:“用直升机扫雪?怎么扫?简直是异想天开!”那名工程技术员接着说道:“让直升机沿着积雪严重的电线飞行,利用直升机高速旋转的螺旋桨产生的强大气流,完全可以将电线上的积雪迅速扇落掉。”

因为没有其他更好的办法,塔拉姆只好同意试一试。经过现场测试,用直升机扫雪果然既简单又高效。从那以后,每当大雪过后,电讯公司就雇佣几架直升机沿着积雪严重的电线飞行,依靠直升机高速旋转的螺旋桨将通讯电线上的积雪迅速扇落掉,再也没有出现过通讯电线被积雪压断的事件发生。

有些时候,荒唐与创新只有一步之遥。一些看似荒唐的想法却能找到摆脱困境的出路。

管理之道

我在一家公司担任部门经理时,有一天,一位重要客户来公司参观。当他看到卫生间又脏又乱时,就皱着眉头说:“这里这么脏,员工怎么可能做好产品呢?我给你们 3 个月的时间整改,3 个月之后我再来看。如果你们依然没有改变这种状况,我们就撤回订单。”

公司里的很多员工都来自比较落后的城乡,他们没有养成良好的卫生习惯,如果想约束他们,到底该用哪些方法比较合适呢?

后来我对员工说:“你们继续扔垃圾也没关系,3 个月后,你们其中有一半人加上我本人就不得不离开公司。”当把这些道理对他们讲明白后,我就制定了一个很严格的规定:凡是违反卫生规定者就开除出厂。这条规定当然不能马上执行,如果马上执行肯定会有很多人违反,于是,我就安排了一个月的时间让员工适应新规定。一个月后,我派保安在公司到处巡视,有两名员工违反了规定。我按照新规定将他们开除,维护了新规定的权威。

实施新规定,管理者首先要建立与员工的互信,接着再辅助制定一个严格的奖惩规定。在实施新规定时,管理者还要给员工一个过渡期,待员工试用一段时间后再严格执行相关新规定。

凯文是伦敦一家美发店的老板,尽管他店里聘请的理发师都很优秀,生意却一天不如一天。凯文在失望的同时也有一丝不解,店面位置很好,装修上档次,价格又合理,如此多的资源组合在一起,为什么生意还是如此糟糕呢?

这天,凯文起了个大早,他没有像平时一样无所事事地玩游戏,而是走到店里静静地观察起来。这时,一个中年男子走进店里对理发师说:“请帮我按现在的发型剪短一些,谢谢。”说完,他略显疲惫地坐在椅子上,微闭双眼。“好的,一定让你满意!”理发师杰克热情洋溢地回应。凯文微笑着点了点头,这正是他想要的效果,他一直要求员工们热情、周到,给顾客们最贴心最细致的服务。

“先生,你的工作一定很体面吧,从你的气质和衣着品位上就可以看出来。”杰克称赞道。中年男子睁开双眼,礼貌地说了一声“谢谢”,又闭上了眼睛。杰克一边飞舞着剪刀,嘴里依旧不停地与中年男子说话:“你目前的发型看起来确实不错,不过,我可以为你设计一款更适合你的发型!”

中年男子摇头拒绝后,杰克并不气馁,他接着说:“为什么不试着突破一下自己呢?勇于尝试也许会给你带来不一样的惊喜呢。”看到中年男子没有反应,杰克继续说:“不知道你对头发保养有没有兴趣,其实我们的头发和身体一样,也需要定期护理,这样才能长久地保持亮泽,而且也不易脱发。或者你还可以考虑办个会员,办理会员卡会有更多优惠……”

要是平时,凯文一定会为杰克“敬业”的精神点赞,可此刻,看到中年男子紧皱的双眉和一脸不耐烦的表情,凯文似乎意识到了什么——有些顾客也许并不需要如此“热情周到”的服务,甚至会很反感,因为这对他们来说可能更是一种干扰。就比如眼前的这位顾客,相比于杰克热情的搭讪和推销,他更需要安静地享受理发的过程。

“如果我身心疲惫地坐在这里,耳边又不停地响起理发师的聒噪,我一定会忍不住叫他‘闭嘴’的!”站在凯文身边目睹了整个过程的妻子说。

对呀!为什么不开一个“闭嘴”专座呢?专为在理发时不愿意被打扰的顾客服务。凯文立刻付诸实践。

没想到美发店里的“闭嘴”专座推出后,受到了众多顾客的喜爱。很多顾客说,大部分时候,他们只想静静地理个发,并不需要“热情周到”的服务。

凯文理发店的名声越来越大,生意自然也越来越好。面对意外的成功,凯文深有体会地说:“理解和尊重顾客的真正需求才是对顾客最好的服务,自然才能受到顾客的接纳和喜爱。”

实施新规定要有过渡期

李庆远

闭嘴理发店

张君燕