

高质量的贴心服务成餐饮业主打方向,也给服务员提出更高要求

餐饮业服务升级,从业者忙升技

本报记者 黄仕强

客人对某道菜品的佐料赞不绝口,立即打包一份送上;遇上雨天,打伞将客人一直送到车上;唱儿歌、讲故事,帮忙照顾客人随行的小孩……如今,越来越多的贴心服务出现在餐饮企业的“菜单”上。

“很多餐饮企业都建立了自己的服务标准体系。”有业内人士指出,极致到细节的超值服务已经成为衡量一家餐饮企业是否优秀的重要因素。记者发现,随着高质量的贴心服务成为餐饮业的主打方向,也为从业者提出了更高要求——服务升级,服务员忙着升技。

一次“意外”的面试

32岁的王梨娟来自重庆忠县,进城务工以来一直从事餐饮服务。“我先后干过火锅店、自助餐厅、中餐馆的服务员,经验比较丰富。”她告诉记者,正在从事的这份养生汤馆服务员工作,此前经历的面试过程却让自己“颇感意外”。

本以为自己的从业经历和经验完全可以胜任这个岗位的王梨娟没想到的是,真正的面试出乎意料。“以前去餐饮店面试,大多数都是先填写简历,再进行一些相关岗位知识的询问。而这家养生汤馆的经理看过简历后,却直接安排了一场情景模拟服务。”

起初听到这个面试要求时,王梨娟也没觉得很难。“经理要求店中的几位服务员模拟成用餐客人,然后让我演示服务过程。”这场测试至今让她记忆犹新,她不好意思地说:“严格来说是不及格。”

阅读提示

代打游戏、帮哄孩子、讲解历史文化……要想成为一名好的餐饮服务从业者,除了基本的服务工作外,还要具备十八般武艺,既要注重细节带给顾客贴心服务,也要加强学习,多方面提高自己的技能。

原来,模拟成客人的几位服务员在行为上都有很多细节,而这些细节恰恰是考核的重点。“比如有一位是模拟成戴眼镜的客人,吃汤锅时镜片会起雾,而此时我作为服务员,应该第一时间递上一张镜片布。”王梨娟滔滔不绝地说起诸多场景,每一项都需要细心观察然后送上对应的服务。“这让我对服务员工作有了新的认识。”她坦言,以前做餐饮服务员,无非就是协助客人点菜、端茶倒水、上菜、收拾桌台等,根本没想到还有这么多细节要去注意。

该养生汤馆的经理告诉记者,店里顾客多以家庭聚餐为主,所以对服务细节很看重,首先就是要让顾客感受到贴心。“最终让我们决定录用王梨娟,是因为在模拟服务中,她有一个细节注意到了,其中有一位是模拟行动不便的老年人,她能在接送时主动搀扶陪伴。”

高质量的贴心服务受欢迎

记者注意到,贴心服务已经成为众多餐饮企业主打的方向,也被称为“肉麻服务”。

在国内的餐饮企业中,将“肉麻服务”做到极致的当属海底捞。“为了让我们排队等桌时不枯燥,店里免费提供各种零食小吃、茶饮、水果、桌游,而且还有专人服务。”家住重庆渝北财富中心的市民彭军表示,自从楼下

开了一家海底捞之后,自己就彻底成了店里的忠实顾客。

美甲、擦鞋、代打游戏、替顾客哄孩子、打包小零食和水果、为客人庆祝生日……凡是去过海底捞的顾客,都会对这些服务赞不绝口。“海底捞的服务员,就差帮你买单了。”这样的评价反复出现在各类餐饮APP的评论区。

有业内人士表示,海底捞能够成为“网红餐饮”,而且能够长红不衰,靠的是从业者们高质量贴心服务做辅助,并形成自己的特色,成为餐饮业界的一个标杆。

近日,又一家被誉为“炒菜界的海底捞”的餐厅成为“网红”,众多顾客竞相打卡这里,店中的贴心服务也被纷纷点赞:因为客人喜欢吃蕨根粉里的醋,于是立刻打包一份带回家;为腿部有伤的客人提供保暖的毯子;将行走不便的老人从餐厅一路抬到楼下,且帮助家人把老人安置上车;安慰视力和腿部都有残疾的女孩,并鼓励她积极面对生活……“该餐饮店以全国领先的服务硬实力,实现了大众点评五星好评,成为中国连锁餐厅服务分值超高的企业。”美团大众点评负责人表示。

服务升级倒逼从业者升技

“餐饮业的服务人员以进城务工人员为



最北城市的女快递员

2020年12月29日,在黑龙江省漠河市,95后女快递员吕慧在派送快递。由于特殊的地理位置,漠河市冬季最低气温可达到零下40多摄氏度,随着电商的发展,当地人网购的很多商品经由吕慧的手送达,越来越多的本地山货也经由她手走出大山。

新华社记者 黄腾 摄

G 追梦·我的奋斗

电商+快递服务当地果农,一年销售额破亿元

90后农村小伙的新电商之旅

本报记者 甘督

12月底,南宁武宁区的皇帝柑种植基地,黄灿灿沉甸甸的果子挂满枝头,果农们穿梭在园间,熟练采摘后,在距离不远处的仓库称重、打包、贴单,然后在电商平台上完成销售,经通达系快递公司运输,2~3天就可以到达江浙沪等地区的消费者手中。

每天忙碌在果园和仓库,在电商平台上开水果店铺已经3年的刘闯介绍说,目前广西南宁仓库的皇帝柑日均发货量在2万单,到了发沃柑的季节,最多破3万单。2019年,刘闯在电商平台上全年线上销售额破亿元,通过电商,这位90后闯出了一片新天地。

1991年出生的徐州农村小伙刘闯,2017年开始接触新电商,他注意到线下买水果时,消费者之间没有反馈和沟通,而在电商平台则一起拼单购买,还会互相分享购买的产品。通过观察和分析,刘闯发现“拼团式”的购物模式,能使订单在相同需求的人群中快速聚焦,可以直接下单和付款,大大简化了整个购物流程。刘闯算了一笔账,按照店铺卖

得最好的来计算,每天销售的皇帝柑2万单,达90吨,差不多相当于90亩地皇帝柑的总产量。随着销售量级不断提升,包装费用、快递费用都明显下降,之前,包装包裹费用占整个销售额的30%多,而现在,这两部分的成本费用已经降低到了两成。

刘闯和团队分析了在电商平台上购买水果的人群,目前客源主要集中在苏浙沪皖,说明一线城市的人们对品质优、价格好的水果需求更加旺盛。而通过拼购和产地直发,让水果从田间地头直达消费者餐桌,实现产销对接,减少了中间环节。

此外,刘闯还有1个直播团队,今年4月,店铺正式开通直播,由3位主播在线介绍商品,解答网友的提问。今年加入直播团队的小郑每天直播10小时左右,最多的时候一天可接3万个订单。通过直播间下单数据显示,在直播间日下单的平均转化率能达到8%。

在南宁种植了快大半辈子水果的陈师傅说:“今年受疫情影响,眼看着树上的果子就要烂掉了。但现在有了电商平台,一下子有了好销路,我们的收入有了保障。”行业发展不景气,果农生意不更景气,要么是烂掉在树上,要

主,以前只要勤快、肯吃苦就基本能胜任这个岗位。但如今不同了,餐饮服务的服务要求在升级,也在倒逼从业者升级。”重庆市餐饮行业协会相关负责人表示,这里的“升级”指的是服务人员不再只是端茶倒水,而是要提升技能。

记者注意到,在《重庆市餐饮服务质量规范标准》中就明确提出:服务人员要了解消费心理学、服务心理学和营养配餐的基础知识,运用适当,能提供针对性服务。

王梨娟对这一点深有感触,被录用之后,除了服务工作的基本培训之外,她还接受了为期两周的养生知识培训。“我们店主打产品是养生汤锅,关于食材选择、食材搭配等,作为服务员必须要知道,这样才能为顾客提供更优质的服务。”她感慨道,除了参加培训之外,自己也购买了不少养生书籍学习。“现在很多顾客都是我的好友,经常在微信里向我咨询养生常识。”王梨娟有些自豪地说。

想当好一名服务员,还要重新去学习,如今成为很多想进入餐饮行业务工者的一个共识。来自重庆荣昌区的葛明辉在一家火锅店当服务员,这家店主打重庆的历史文化,从店中的装潢到菜品命名都和重庆的历史有渊源。“为此,我去书店买了好几本关于重庆典故的书籍,以前读书时都没这么用心。”葛明辉笑着说。经过学习,他现在已经成为店中的“历史讲解员”,在做好服务员工作的同时,还能随时为客人娓娓道出多彩的重庆历史故事。

业内人士强调,越来越多的餐饮企业将服务从粗放型转向精细型,更注重顾客的用餐感受体验,而服务人员对于岗位的认知如果还只是停留在传统做法上,就容易被淘汰,因此倒逼他们自身升技是一个好的现象。

关于职业技能培训，一图说清楚！

不少打工者都想能得到提升职业技能的培训机会，究竟在哪里能参加相关培训，如何领取补贴？一起来看看吧！

Q 在哪能参加就业技能培训？

目前，各地符合相关条件的技工院校、职业院校、企业和各类职业培训机构都可以开展就业技能培训。

Q 职业培训补贴如何发放？

“ 实行“先垫后补”的办法：申请补贴材料经人力资源与社会保障部门审核合格后，补贴将按规定致富到申请人个人银行账户；对企业和培训机构代为申请的培训补贴，按规定支付到企业和培训机构在银行开立的基本账户。
 ”

Q 参加培训期间能领工资吗？

职业技能提升行动方案中指出，鼓励企业与参训职工协商一致灵活调整工作时间，保障职工参训区间应有的工资福利待遇。

Q 职工参加企业开展的培训能享受补贴吗？

企业开展的很多培训都可以纳入补贴培训的范畴，如岗前培训、在岗培训、脱产培训；化工、矿山等高危行业企业组织的从业人员和各类特种作业人员参加的安全技能培训；困难企业开展的转岗转业培训；企业新型学徒制培训等。
 ”

整理/制图 唐姝

北京重点群体可申请三年至五年灵活就业社保补贴

本报讯(记者甘督)2020年12月29日,北京市召开“回顾‘十三五’,展望‘十四五’”系列新闻发布会——社会民生专场。北京市人力资源和社会保障局副局长贺锐表示,北京满足一定条件的重点群体,包括户籍登记失业人员、零就业家庭成员等,均可申请享受三年至五年的灵活就业社会保险补贴,每人每月可补贴958元。目前,北京市享受灵活就业社会保险补贴人数已达30.6万人。

今年受疫情等不确定性因素冲击,就业形势严峻,就业任务艰巨。贺锐强调,灵活就业是保就业、增收入、促稳定的重要途径。围绕落实国办《关于支持多渠道灵活就业的意见》,北京市出台了支持多渠道灵活就业的实施办法,加强对灵活就业和新业态就业支持。

其中包括鼓励失业人员、农村劳动力等群体从事多种形式的灵活就业,持续扩大就业增量。同时允许北京市城镇户籍灵活就业人员、办理就业登记的农业户籍灵活就业人员、就业见习期间的见习人员可以参加城镇职工基本养老保险、基本医疗保险和失业保险。目前缴纳社会保险的灵活就业人数约66万人。

此外,北京市还鼓励新业态灵活就业。注重发挥政府和市场两方面作用,注重发挥数字平台经济对新业态的推动作用,鼓励高校毕业生、年轻群体到新业态实现灵活就业。鼓励平台企业开发骑手、快递员、专车司机、单车运维员等灵活就业岗位等。

下一步,北京市将继续以灵活就业作为稳就业、保就业的重要抓手,清理取消对灵活就业的不合理限制,支持个体经营、非全日制以及新就业形态等多渠道灵活就业。

农民工技能大比拼



12月19日,中建二局二公司宁夏臻园项目组织银川3个项目从事机电安装的农民工进行技能大比拼。比拼项目有电缆头制作、电线管微弯、时控灯安装、焊接钢管防腐等。

本报记者 马学礼 本报通讯员 韩久翔 摄