

【高质量发展调研行】

从“舌尖”到“心尖”

——山西省品牌餐饮高质量发展观察

餐饮业与人民群众日常生活紧密相关,是促消费、惠民生、稳就业的重要领域。餐饮消费作为基础性消费,在大众消费中占据特殊位置。

当前,山西省餐饮业发展如何?许多从业者都有这样的感受:一方面,餐饮行业整体在迈向高质量发展的路上。但另一方面,增长的速度变慢了,餐饮企业能明显感觉到赚钱更难了,开店与关店同时发生,市场在不断洗牌。

面对竞争激烈的餐饮市场,中小经营者如何增强抗风险的能力?对标品牌餐饮企业,能学到什么?品牌餐饮企业在产品、服务、管理等方面有哪些经验值得学习借鉴?近日,记者走访了山西省百姓渔村、林香斋、山西会馆等餐饮品牌名店,试图寻找答案。

菜品创新 保持产品生命力

五彩捞汁莜面、纸皮包子、玻璃乳鸽、传统红烧肉、海鲜大咖、千岛湖鱼、石板牛肉窝窝头、土豆焖大虾、蒙古烤羊排、状元黄金甲……

12月1日,在位于太原市兴华街的百姓渔村云顶婚礼艺术中心店,明档区各类新鲜食材一应俱全,每一道菜的食材、配料、分量、价格等都明确标注,以成品的摆盘方式呈现。许多消费者在这里点菜,可放弃看菜单,实现现挑现选。

“菜品研发是保持产品生命力的重要支撑。”百姓渔村集团管理中心总裁姜丽莉介绍,始于2004年的百姓渔村在太原从事餐饮整整20年了。不仅讲究菜品本身的色香味,还根据时令季节的变化推陈出新,集团每月举办菜品交流会,负责菜品研发的大厨也会放眼全国各地寻觅好食材。

“品味美食在于品味它的纯粹和自然。我们选取的食材严格采用当天或当季的,这样既能保证新鲜,也能享受当季食材的健康营养。在口味上则与传统中餐融合改良,烹饪手法上讲究细节,最大程度发挥食材风味。菜品除了美味,还要美观呈现,希望给客人带来不同味觉体验的同时,更凸显追求品质生活的理念。”

“一餐饭,不仅仅是满足口腹之欲,更是心灵的滋养,会让人快乐。”姜丽莉说,“公司始终投入大量人力物力寻觅获取更新鲜的食材,精研餐饮市场菜品流行趋势,赋予传统晋菜做法以新意。确定每一种全新菜品时,要在煲、炒、烤、煎、煨、蒸等多种烹饪方式中,选取最适宜人体特性及饮食习惯的那一种。我相信,这样的诚意,会融化在一道道美食中。”

服务优化 传递温暖传递爱

好的餐饮服务是获客最有力的营销方法之一。

在不久前,刚刚落幕的山西省第八届暨全国第九届山西赛区烹饪服务职工职业技能竞赛中,中餐服务赛项第一名获得者巩嘉雄脱颖而出。他对餐饮服务有着怎样的理解?

“00后”巩嘉雄是太原并州饭店有限责任公司的一名普通职工。他说,酒杯和盘子摆在什么位置、相隔多少距离,台布铺成什么样子能够体现主人的敬意……好的服务都藏于一些细节之中。比如,摆台定位要求10个骨碟摆放匀称,每个骨碟距离桌边1厘米且要与椅背中心、相对客座成一条线;摆放酒杯要求红酒杯放置于味碟上方3厘米处,以红酒杯为中心,左右放置饮料杯、白酒杯并间隔1厘米;斟酒服务要求红酒达到酒杯的1/3,白酒则要七八



在宴龙城,精彩的舞狮表演颇受消费者青睐。



别具一格的小设计成为餐桌服务亮点。

分满……

好的服务更沉淀为一种企业文化。山西省杏花堂是一家主打晋商私房菜的特色餐厅,以“晋商待客礼”为服务理念,要求做到“菜品有规格,礼仪有讲究”。他们从订餐到餐中再到送客,分九场景设计了一套“晋商文化一站式服务”,并将山西的醋文化、酒文化、茶文化融入整个接待过程。

致力于打造“能吃饭的博物馆,山西人的会客厅”的山西会馆同样走出了自己的特色化、多样化服务之路。在这里,消费者可以一边观赏民俗表演,一边慢享晋菜美味。山西会馆服务总监李琨介绍,为更好弘扬民俗文化,山西会馆每晚推出各种表演,让消费者身临其境,沉浸式体验浓郁的文化氛围。这些特色服务都凝聚了企业面对消费者的诚意,传递出温暖和爱意。

场景升级 打造沉浸式新体验

飞檐、瓦当、立柱、拱门、书架、对联、牌匾……走进古色古香的宴龙城大厅,浓浓的山西文化味道扑面而来。今年2月底,80位来自法国、意大利、哈萨克斯坦的民间艺人,在这里观赏与体验了舞狮表演、喜娘文化、面食技艺……国外友人纷纷表示大饱眼福。

在宴龙城,除了品山西美食,还可以听晋商故事。负责人佟振宇介绍:“外国的、外省的顾客是我们的目标客户群体,我们怎么满足他们的需求?一开始,我们就进行了产品设计、环境设计、文化设计。”在这里,他们通过非物质文化遗产展示带给消费者不一样的体验,装修设计藏有许多的小细节独具匠心。例如,包间的名字是周围小区的名字、

晋商万里茶路的历史故事嵌入墙面、每一道山西非遗菜品都有故事可讲。

区别于宴龙城的古朴厚重,百姓渔村兴华街店的设计透着清新的现代风。步入宴会厅,映入眼帘的是宽敞明亮的大堂,高挑的空间设计让人感受到开阔与舒适。店内拥有新中式包间、散台以及九大主题宴会厅。婚宴、寿宴、生日宴等不同风格餐厅处处洋溢着现代气息,精美的装饰点缀其间,营造出浪漫温馨的氛围。

“环境提升,为我们带来了意想不到的改变。”姜丽莉介绍,环境好了,吸引了更多对品质有要求的顾客。而且店内员工随着工作环境的变好,自身也在发生向好向善的改变,形成了餐饮服务的良性循环。致力于“中华福宴”打造,百姓渔村用一家家品质卓越的家宴连锁店,赢得了消费者的好口碑。

管理革新 数字化赋能高效运营

数字化赋能,已成为品牌餐饮企业的必选项。

在城市中,在最常见的麦当劳和肯德基餐厅中,就能感受到数字化服务带来的便捷。落座餐厅后,只需要在集线上点餐、会员服务、优惠活动等功能于一体的App上进行操作即可用餐。肯德基推出的自助点餐机也得到了广泛应用,减少了客户排队等待的时间,并通过小程序等平台常年推出优惠券等营销活动。

在并州饭店智慧央厨,运用5G信息管理平台,通过对食材原料的集采和检测,实现了食品安全的源头把控。通过建立食材溯源数据库,实现了对食材种植养殖、采购、检验、加工、运输等环节的可视化管理和全程可追溯。通过无尘无菌车间的建设及生产流程的严格管控,保证了生产过程中的食品安全及人员安全。

相较于品牌餐饮企业在数字化赋能方面的综合应用,许多中小餐饮门店在线上点餐、外卖服务、会员系统、客户反馈机制、餐厅运营管理、营销与推广等方面,都进行着积极的探索实践。比如,线上点餐系统可以让用户在进入餐厅前就完成点餐,减少排队等待的时间。系统可以根据用户的历史订单和偏好,提供个性化的菜品推送。外卖服务中,餐企通过与第三方外卖平台合作或自建外卖平台,将菜品送到用户手中,并实现订单的实时跟踪、配送路径的优化等。

惟学习者进,惟创新者强。从“舌尖”到“心尖”的距离看似不远,许多问题却值得研究。有从业者感叹:“今年餐饮业特别难干。”有业内人士分析:“当下餐饮市场的竞争,更像是专业选手之间的对决。”但不论市场风云如何变幻,用心经营,总结经验,或许能大大增添餐饮经营者对抗市场风险的勇气和底气。

(据《山西日报》)