



卢坤鹏:把美食加盟店开遍全国

□本报记者 余翠平 文/摄

2004年,30岁的卢坤鹏来到北京,在大兴黄村开了自己的第一家店:固始鹅块。凭着独特鲜美的味道、贴心周到的服务,随后的10余年里,他的直营店开到了9家,全国的加盟店更是开到了260多家。

“能让大伙儿吃到我们河南老家的固始鹅块美食,并能帮助更多想创业的人发展起来,是我最大的幸福和快乐。”他说。

打工10年后 他独自来北京创业

老家在河南省固始县的卢坤鹏,从20岁开始,一直在叔叔开的固始鹅块店里打工。“打了10多年的工后,我也决定到外面闯一闯,开一家属于自己的店。”生性腼腆的卢坤鹏说起过往,眼神依旧坚定。

初到北京人生地不熟,在店面的选址上,卢坤鹏采取了最笨的办法,他坐着公交车一站站看过去,最终选在了大兴黄村。

最初的店面50多平方米。紧张的装修后,他招来两名服务员,店里摆了3张大桌子3张小桌子,店铺很快开业了。简短的兴奋后,却遇到焦心的事儿,营业第一天,店里一位顾客都没有,卢坤鹏坐在店里,心急如焚。

“谁的起步会一帆风顺呢?”做了10余年固始鹅块,卢坤鹏相信自己的厨艺。一段时间后有了些顾客,但面对稀少的客流,他陷入困惑中。于是每次等客人吃完后,他都会诚恳地询问客人的建议,很快卢坤鹏找到了问题的症结:由于地域不同,他放的辣椒偏多,盐味也重。不过让他欣慰的是,客人普遍反映他做的鹅块口味非常好。这给了卢坤鹏很强的信心。

听从食客的建议后,他不断改善细节,一个月后,卢坤鹏店里的生意就稳定了,客流也越来越旺,6张桌子常常坐得满满的,卢坤鹏也越来越忙,每天做完盘点,关门睡觉都到了凌晨。第二天他一早起来,打扫卫生,准备食



材,开始迎接客人和一天的忙碌。因为客人多,卢坤鹏常常顾不上吃饭,午饭下午才能吃上,晚饭则要一直等到客人走了才能吃。“有客人愿意来吃,我就要认真为他们服务好,让他们吃得开心。”说起刚开始的辛苦,卢坤鹏却很感谢这段经历为他积累下的财富。

新店刚上正轨 遭遇服务员集体辞职

2007年,卢坤鹏开了自己的第二家店,这时候的他踌躇满志、信心满满。结合多年的经验,他的第二家店招了4名服务员,为了提高服务质量,从着装仪表到礼貌用语,再到餐前餐后服务,他开始对服务员进行培训。而他,也更忙碌了,前厅后厨,没有歇着的时候。直到半年后,店铺上了正轨。

可让卢坤鹏没有想到的是,开店以来最大的打击随之袭来。

有一天早上,卢坤鹏看服务员还没上班,就打电话询问,结果四名服务员全部关机,一直到中午,一个服务员都没来。眼瞅着客人越来越多,卢坤鹏根本就忙不过来。事后他才知道,店里的4名服务员全被附近的饭店挖走了!

辛辛苦苦经营的店面终于平稳了,结果服务员全走了,再招人也需要一段过渡期,这么忙碌撑着,有必要吗?要不把这家店关了?经过痛苦思索,卢坤鹏决定撑下去。他一面找来亲戚和老乡帮忙,一面加紧招聘服务员,等人员到位后,他又开始新一轮的培训。几个月后,新店的生意终于重新稳定。

“那次挫折,让我明白了管理的重要性。以前我只想着他们干活,我按时发工资就行,后来

发现,员工没有归属感,一旦有别的地方开的工资高,他们就跳槽了。所以我要给员工家一般的温暖,让他们有归属感和依赖感,从内心里愿意留下来。”

亲情化管理 让员工有归属感

店多了,卢坤鹏开始把工作重心放在人才队伍的建设和亲情化的管理上,“我会让每个店的店长关注员工的思想动态,情绪低落时一定多加开导;逢年过节,饭店十分繁忙,就组织员工在一起过节。虽然远离家人,却不让他们感到孤独。”

另一方面,卢坤鹏给员工的工资待遇高于同行平均水平,而且还会在附近给员工租房子,让他们有好的住宿环境。“员工家里有什么困难,只要我知道了,也一定第一时间去帮忙,很快,我们的人员流动率大大降低了。”

一次,卢坤鹏偶然发现店内服务员去外面的超市买矿泉水,私下了解知道店内的酒水价格要高于外面的超市。为了方便员工,卢坤鹏做了一个规定:店里所有日常用品,都以批发价卖给员工,让员工享受最大的实惠。规定虽小,员工却感受到了贴心的温暖。

很多员工努力工作,将更多温暖传递给了顾客。卢坤鹏还记得一位顾客吃完饭后遗落了4万元钱,服务员在整理餐具时发现后立刻上报了店长。随后他们赶紧报警通过派出所将钱归还给了顾客。第二天,该顾客就给卢坤鹏送来了锦旗。

“对于服务员拾金不昧的优良行为,我们还给予了一定程度的物质奖励,就是希望良好行为能在员工内蔚然成风。”卢坤鹏的很多举措都让不少员工忠实地跟着他一起干。

全国加盟店 已经发展到260多家

谈起多年的开店经历,卢坤

鹏感受颇深:“每天耗在店里时间特别长,事情虽然琐碎但都要注意,比如刚拖过的地,一定要让顾客注意防滑,否则一旦发生事故,后果就很严重。有时候碰到一些顾客醉酒了,菜不合胃口顾客谩骂了,都是常有的事。我们唯一能做的,就是用最贴心的服务,最诚恳的态度去取得顾客的谅解。”

一位老顾客喝醉了酒,还没有付饭钱起身就准备离开,考虑到他的状况,虽然饭菜价值近400元,但卢坤鹏还是决定让顾客先回家。让卢坤鹏没想到的是,第二天,这名顾客就主动将头天吃饭的钱送来了。正是这种温和贴心的服务,多年来,卢坤鹏赢得了很多“回头客”。

“炖鹅一定得有耐心,先大火,后小火,得慢慢整炖4个小时。因为散炖时鲜血流到汤里,容易使汤色混沌,汤味不鲜美。还要用开水下锅,高温下鹅皮会收缩,炖出来肉质鲜嫩。”卢坤鹏还开始进行标准化的操作,规定一锅汤7斤半,用16克盐,辣椒五段,葱姜蒜也都按照相应比例配比。

2009年,卢坤鹏在北京的直营店已经有9家了,这一年,他还申请了慢炖鹅的商标。2012年起,卢坤鹏开始在全国做加盟店。2016年10月,有32个包间的面积1000多平方米的慢炖鹅新店开业,客流也多起来,这让卢坤鹏十分欣慰。

渐渐地,卢坤鹏的店面形成了产品标准化的制作流程和一套成熟的运营管理体系。目前,遍布全国的加盟店已发展到260多家,多年来,他也从没涨过加盟费。

“能够帮助更多人开饭店,富起来,实现人生价值,我觉得很快乐。有时候走到不同的城市,看到自己的加盟店,心里还是很有成就感,这么多年的辛苦总算没有白费。”谈到未来,卢坤鹏希望能有更多人来品尝他们的“慢炖鹅”美食,为顾客带去鲜美的口感和贴心的服务。

职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbbyw@126.com

驻村干部李涛:保市级挂账村零火情

□本报记者 周美玉 通讯员 单艳平 文/摄



抬头看线头,低头看烟头,这是李涛生活的日常。“虽只能驻村一年,但我希望能为这个村子多留下点东西。”李涛是这么说的,也是这么做的。

36岁的李涛,现任顺义区公安消防支队防火监督处火灾隐患排查信息中心主任。2016年5月被选派参与顺义区杨二营村公共安全隐患问题整治工作。10个月来,他充分发挥派驻干部的参谋助手作用,将消防安全形势严峻的市级挂账村治理得井井有条。

李涛管辖的杨二营村因人口倒挂严重且治安形势严峻,公共安全隐患问题十分突出,2016年被定为城乡结合部公共安全问题综合整治市级挂账村。

驻村后,李涛转遍了村子里

的每一个胡同、每一条街道,“抬头看线头,低头看烟头”,走家串户认真调研村里存在的安全隐患。哪家商户灭火器放错了位置、哪个住户家中烟卤安错了位置,李涛都认真记录并劝其整改。驻村还没到一周,村里的人就都认识了“这个每天都会出现在街头的面孔”。

至今,李涛先后配合天竺镇相关部门开展联合检查61次,共检查生产经营单位458家次、发现消防安全隐患437处、现场整改隐患50处,限期整改隐患387处,已完成整改隐患362项。在李涛的努力下,2016年,杨二营村无一起消防警情发生。

通过走访调查,李涛发现80%的村民都缺乏必要的用火、

用电、用气常识,对消防法律法规更一无所知。为此,李涛依托自己多年的消防工作经验,通过举办消防培训讲座、消防工作讨论会等活动,提高村民的消防意识。

“很多火灾都是由于老百姓防范意识薄弱造成的,如果把消防常识记录下来发放给村民,问题不就不解决了吗?”正是这个想法促使李涛有了编写安全手册的念头。从去年夏天开始,李涛在日常工作之外挤出时间编写了一本图文并茂、通俗易懂的安全防范手册,还亲自发放到村民手中,挨家挨户进行讲解。

由于外来人口大量聚集,原有房屋私自乱改、用火用电量急剧增加,杨二营村原有消防设施已无法满足百姓的生活需

要。为此,李涛积极组织顺义区消防支队、天竺镇政府、杨二营村村委三方,多次召开消防基础设施建设审批会。最终,李涛组织人员成立了消防队,并指导全镇在全区率先建成了1个镇级消防站、8个村级微型消防站。为了更好地发挥消防站的作用,李涛带领消防队打通了村内4条消防通道。

眼看着驻村时间即将期满,李涛却怎么也高兴不起来。10个月里,他与老百姓之间有了深厚的感情。这里的老百姓,每当看到李涛也会亲切地拉着他的手,边和他聊家常边不住地劝他留下来。在百姓心里,李涛已经完全变成了杨二营村的村民,变成了村民口中的“自己人”。