

进天府吃火锅,那腾腾的热气还未打湿眼镜时,就会有人递上眼镜布;酒过三巡,醉意稍显时,就会有人递上热水……很多天府火锅的常客对这些场景记忆犹新。然而,一块小小的眼镜布却只是天府式服务的开始。

从一块眼镜布看“天府式服务”



天府宫廷店大厅一角

人提醒你席间外出接客人别忘了房间号,“天府二十主动”中会有人主动为敬酒顾客倒杯白开水;雨天散席后,你会发现你的车座上有人套上了塑料袋。

了解了天府火锅对于就餐服务细节的研究和管理要求,你就会明白:“天府式服务”的细节服务为什么总会出现在你的需求之前了。

传真情,连眼神都不能掺假

为肚子痛的女宾送上一杯热气腾腾的红糖水,或许是丈夫也经常忽略的事情;点菜点多了,或许只有家人会提醒你不要浪费;有行动不便的宾朋或是小孩随同就餐,找个靠墙或者相对隐蔽的餐台或许是你正要考虑的问题……这一切都有天府的服务员在默默为你安排着。

天府火锅的服务是亲情化的,天府火锅除了规定迎宾在为客人引路时的手势姿势外,还要求她的目光要亲切并不断关注客人是否跟上,遇台阶和转弯时的提醒更是声声不息。记得天府一位姓李的服务员告诉我,刚开始给客人唱生日歌只会微笑,到天府时间久了,深切感受到天府火锅管理人员对自己无微不至的关心时,才被天府这种独有的管理模式所感动,在后来唱的生日歌里才有了发自内心的微笑,才有了眼神与顾客的亲切交流。据天府七一店范总介绍,2009年,天府火锅

提出了感动服务的主张“请管理人员先感动员工,请员工来感动顾客”,所以天府火锅解决了真情服务的难关,被感动的天府服务员微笑起来真诚甜美,眼神亲切,声音温柔。

“五声十一字”、“八项细节”的服务标准和“三轻”、“四到”、“五勤”的服务要求或许很容易被模仿,但天府火锅这种感动式服务所带来的员工内心那种主动性则是普通酒店难以模仿的,所以,消费者可以真切感受到天府火锅那种连眼神都不掺假的独特真情服务。

讲团队,15道工序凝成一句“服务员”

加菜、上米酒、添碗、续啤酒,需要任何一种服务,你都只需一句“服务员”。实际上在天府火锅这种规范化管理的酒店里,你一句简单的“服务员”,包含了15道以上的服务工序。而天府火锅里任何一名听到你声音的服务员,都会替你解决你需要的任何需求。

天府火锅里的服务分工是明确的,有服务员、消毒员、服务助理、营养师等等,每一个特定工种也都有相对应的正、副职负责人。在真正的服务中,即便是正职和副职都不在现场,第一个听到需求的服务员,也会在最短的时间内通知第一责任人到现场为你服务。并由第一个听到需求的服务员来监督具

体负责人,你所要求的服务是否落实到位。

在天府式服务里,你一句“服务员”就相当于打通了呼叫中心电话,团队配合的服务流程则全面满足了你的服务需求。

朴实、厚道,显真诚

天府火锅的生意很红火,但“天府人”却很低调。“天府人”凭借他们朴实无华的作风,用心完善每一个服务的细节,用每一个服务的细节来彰显厚道和真诚。天府火锅靠管理来感动员工,靠员工来感动顾客。他们用自己的朴实和厚道,用点滴的细举止来彰显“天府人”特有的真诚,用天府火锅特有的真诚来传递着独特的天府式服务。

(李宇辉)

餐饮业都讲究服务。

而笔者在与天府火锅的接触中却发现:天府火锅的服务很独特,很耐人寻味。

重细节,做在你想到之前

天府火锅的服务,看上去都在不经意间。当你在为手机放餐桌上会不会不小心沾油,而放口袋里又害怕漏接电话犹豫不决时,会有人主动给你送上塑料手机套;当你担心披肩长发会不会不小心碰粘油污时,会有人给你送上小皮筋;当你东张西望找不到卫生间的指示牌时,会有人上前为你指引方向……很多在天府火锅就餐的常客都有这

样的感受,当你在天府火锅就餐遇到问题需要某种服务时,不经意间就会有服务员为你解决难题。

“管理的最高境界是无管理,同样服务的最高境界是行动在顾客想到之前。”这是天府火锅王总的服务理念。20多年来,天府火锅综合研究每一桌客人的实际需求,按照不同性别、不同年龄、不同的就餐场合以及不同地域的消费习惯,设想若千种消费者可能的实际需求,并依据这些可能的消费需求的关键点来制订天府的服务细则。天府要营造家一样舒适的就餐环境,创造家一样温馨的就餐氛围,所以“天府八提醒”中,会有



(揭开天府火锅连锁发展的秘密系列之三)



天道酬勤 人勤春早 文明花开满园春