

有权深入调查酒店的任何一道出品程序,可以要求退回任何一批采购物资,可以随时替代服务员直接为顾客服务……天府火锅的“黑衣特使”直属总经理管理,365天全天候检查并把关天府火锅的各项品质。

# 天府火锅：“黑衣特使”专把品质关

品质,是天府火锅的生命线。服务品质、菜品品质、卫生品质……每一项品质都有严格而明晰的流程管理要求,每一项品质都有相互制约的检查机制,其累计起来可以编成300页厚的一本书。但这远远不够,天府火锅还有一队神秘的“黑衣特使”,专门替顾客把关各项品质。

## 【专查品质 来去无踪】

9时30分还在天府火锅官庭店开会,10时整或许就已经在天府火锅旗舰店检查后厨了,甚至出了天府火锅旗舰店不足10分钟就会突然返回该店的操作间重新验收新切的土豆片……天府火锅的“黑衣特使”对于品质管理尤其是菜品品质的检查,在各个店面看来是来去无踪充满着神秘感,随时都可能出现在不同的工作环节。

“下午三点多,检查的重点在于责任心。看各个店面值班人员是否在岗;各个房间的空调电源是否关掉;后厨菜品是否按要求分类放进不同的保鲜柜。客人开始进店以后,检查的重点则会偏向于服务和出品环节。比如每盘菜品的分量是否足够;每桌的上菜时间是否达到客人满意;迎宾的微笑是否符合公司要求……”在外人看来很无序的工作,在“黑衣特使”领队李平平的心里,每个时间段的检查重点都十分明确。

“公司也会根据近一段时间各店汇总上来的顾客意见表,下发不同的考核重点给‘特使’们,这些‘特使’再分配不同的人力把不同的检查重点放在不同的店面。”天府火锅王总对于“黑衣特使”们的临时工作安排,再一次增加了天府火锅“黑衣特使”对于店面的神秘感。

天府火锅用“黑衣特使”不定期的检查,来确保各个店面各道工序严格按照公司既定的流程操作,从而也确保了天府火锅各项品质的稳定性。

## 【本领高强 样样精通】

天府火锅“黑衣特使”对于品质的负责是全面的,所以对这些“特使”的自身素质要求也是极高的。没有五年以上的全岗经验是不能加入到“黑衣特使”队伍中的,甚至天府火锅还要求“黑衣特使”的第一学历和年龄。

5月3日12时30分,天府十六分店某雅间,一位客人要求服务员将自带的信阳毛尖泡在茶壶中。恰巧“黑衣特使”在十六分店抽查服务品质,就临时替换服务员给客人提议,绿茶如果泡在玻璃杯中观感和口感都会增加,并按照自己学习过的茶艺技巧给客人冲泡了绿茶,获得客人好评。

5月4日21时,天府火锅官庭店后厨,“黑衣特使”检查到6个素馅包子,入口后发现口感鲜度不足,就追查上游菜品品质。发现原来是韭菜叶子发软,就通知物流中心立即给官庭店配送最新鲜的韭菜,重新调馅重新包素包子,确保在客人投诉之前就解决包子应有的口感。

5月5日19时,天府火锅总店一楼大厅,“黑衣特使”发现传菜师盘中的水煮花生的颜色偏暗,就要求先退回后厨。经检查,该盘水煮花生口感偏软,不符合菜品要求,就立即与客人协商,改为油炸花生,同时通报店面经理追查责任,并立即下达了一个月内对天府火锅总店的花生品质重点检查的任务。宁可将不符合天府火锅要求的菜品倒掉,“黑衣特使”也

绝不允许有不合要求的菜品与客人见面。

天府火锅的“黑衣特使”可以从铁板上蒸腾起来的热气和煎肉时那滋滋啦啦的声音判断出,铁板的热度是否符合要求;天府火锅的“黑衣特使”可以从黑木耳发泡后的形状,判断黑木耳的采购是否达到公司的要求;“黑衣特使”能随时召开会议培训员工对某项原料的采购知识和某道名菜的制作要求。

处在“特使”的岗位,天府火锅的“黑衣特使”们就必须无所不通,既得是吃嘴精,还得是社交礼仪的高手。

## 【爱岗敬业 只在一线】

天府火锅的“黑衣特使”始终工作在天府火锅品质管理的第一线。

每天人均步行不低于20公里,每天人均与客人接触不低于50桌,每天人均品尝秘制调料不低于100碗……天府火锅“黑衣特使”的首要任务就是在客人发现之前就找出店面工作的不足。但在“黑衣特

使”的任务单里,更重要的却是解决问题,杜绝类似的问题再出现。

后半夜,“黑衣特使”多是督促厨房按照工序工作,而上客的高峰期,“黑衣特使”除了要检查菜品品质、督促服务品质,更多的是做为替补帮整个火锅店完善服务,随时都有可能顶替不达标的服务员直接为客人服务。“客人是第一位的,只有尽最大努力满足了客人之后,才能把问题列出来开会讨论该如何解决。”“黑衣特使”的领队李平平经常这样要求队员。查到个案的问题他们就地解决,查到通病他们就上会研究应对策略。因为“黑衣特使”有强大的公司管理团队做为后盾,所以“黑衣特使”们的工作很少有固定的时间。他们早上9时到岗,晚上有时要到凌晨3时才能完成自己手中的检查任务。

始终在一线,天府火锅的“黑衣特使”们能发现更多的问题;始终在一线,天府火锅的“黑衣特使”们能解决更多的问题。天府火锅“黑衣特使”的终极目标是天府火锅永不出现品质问题。

## 【善于学习 着眼长远】

按天府火锅目前的要求,“黑衣特使”完成任务游刃有余,而要保证天府火锅始终能成为顾客的首选,就要求这些“黑衣特使”具备学习的能力。

无论总部什么时候有什么样的专家来培训,“黑衣特使”都会抽空前去学习。原料的采购知识,菜品的保鲜技能,菜品的烹饪技术……只要有关品质的知识,“黑衣特使”总是能最透彻地理解并加以熟练运用。即便一段时间内查不出问题,天府火锅的“黑衣特使”还是要到外地不同的酒店学习新的品质管理技巧,以期天府火锅的品质管理更加完善。

基本素质过硬,工作技能强,天府火锅的“黑衣特使”才能尽最大努力帮顾客把品质关;有着积极的学习心态,有着良好的学习机制,天府火锅的“黑衣特使”才能始终能替顾客把品质关。

(李宇辉)



**百业信息**  
400元/块 每周一至周六刊登  
电话:63330377 13939910018  
地址:唐宫西路32号唐宫大厦8楼(西工小商品市场东隔壁)

**正起® 嘉兴粽子**  
端午佳节 粽飘香  
6月12日温情端午 粽飘香  
带上粽子回家看看!  
电话:64222995 18637999720  
地址:武汉路景华路口北汉阳路口(35、60、69、72、82、103路公交车武汉路下车)

**上海凤凰自行车**  
中华老字号  
诚招代理商  
招商电话:13213616640 64382857  
地址:太原路轴二中对面凤凰厂家直销处

**学堂香油**  
著名商标 名牌产品  
(0379)64288988 (0379)64930138

**中飞国际航空售票、旅行社**  
6月特价快讯:台湾双飞环岛8日3480元  
大连双飞4日1680元  
港澳双飞高品5日980元  
售国内国际机票、代办签证、会议服务、航空货运  
0379-64932111 63906390

**温柔一小刀大脚骨**  
告别  
王城医院  
不住院随做随走  
主治:大脚骨、小脚骨、六趾、并趾、趾囊炎等足部疾病。  
王城公园对面王城医院1楼足外科  
0379-63919120 61661120

**气管炎医院在道北**  
高薪聘住院医师,护士,助理医师,化验X光中药师B超,毕业学生有治鼻炎、哮喘肺气肿,肺纤维化经验优先。  
电话:18637920428 62315359  
地址:火车站北侧春都路西头192号

**凤凰自行车专卖店**  
中华老字号  
厂家直销处  
欢迎团购 双节活动进行中……  
招商电话:18537962857 64382857  
地址:太原路轴二中对面凤凰厂家直销处

**六联彩钢公司**  
专营:复合夹芯板、岩棉板、净化板、彩钢瓦、C、Z型钢、楼承板及各种镀锌方管。  
设计制作:楼层加层、活动板房、钢结构厂房等  
总公司:65520276 13343881038  
分公司:62277677 13526990100  
总公司:龙门大道 分公司:310国道钢材城

**太亚彩钢**  
主营:彩钢复合板、彩钢瓦、岩棉、板、C型钢。  
设计制作:楼房加层、活动板房、钢结构工程。  
洛阳唯一生产角驰型复合顶板厂家(不易漏水)。  
电话:62278658 15290535888  
地址:洛阳310国道钢材城2排0号