

说说我家的那些事儿

文/ 吴江永康路餐厅 沈雨静

“现在的小年轻能吃苦耐劳，任劳任怨地能坚持做一件事……”

赵志凯，一个90后的小伙子，白白净净的，戴着一副金丝眼镜，又高又瘦，平时话不多，比较内向。他来我们餐厅已经两年，是一个进步很快的小伙子。刚学习产区岗位时就从又苦又累的2-b开始，做事认真负责，总能按时按量完成下达的目标任务。由于产区伙伴以女性居多，所以对于一些需要体力的或者需要从高处取物的工作，他都会主动地帮伙伴们做。为了尽快掌握新技能、新知识，他每天总是学习到凌晨，遇到不清楚的问题会主动请教别人。他总是随身携带着一本小册子，里面详细记录了每个岗位的重点，这样便于随时记忆。

做CO大师时，他总会提前30分钟上班，到店里进行检查并准备相关的物料。要是有大订单的外卖，他会更早来。我们店是老模式餐厅，设备三天两头出毛病，但是对于他来说这都不是事儿，他总能及时解决，好多次都是陪着维修人员维修到凌晨才回家，保障产品品质不受影响，确保营运的顺畅。有一次他休假，盖浇操作台坏了，早上8点半

打电话给他，他二话没讲直接过来维修，让我们店能正常营运。

升为副店后，志凯就像扎根在店里了一样，早上提前很早到店里，中间休息时候也在不停地学习各种知识，就算是正常的月休，只要那天要做周报、月报或是订货，他都从不缺席，从没听到过他抱怨，现在的小年轻能吃苦耐劳，任劳任怨地能坚持做一件事真的很难，而我家的副店却不一样，他就是这样的人。我觉得他成长如此快是必然的，而且我相信他以后也会越来越优秀！

“对待每一个产品制作都是按照公司的标准去执行……就像家人的温暖、呵护……”

我跟我们现在的品质大师在一起工作也有一年多的时间了，谈到程海慧程姐，伙伴们都很信服她。程姐对待每一个产品制作都是按照标准执行，很认真；而且程姐对每一位伙伴的态度都非常好。每次店里有新的物料推出，她都会第一时间去了解菜品的制作方法并告知产区伙伴制作的标准，让伙伴去按照标准执行，后期再追踪。程姐有如下四

点让我印象深刻：

第一、程姐带训伙伴就像老师教学生那样，兢兢业业；有新来的伙伴，需要去培训，然后带训，程姐就会先让新伙伴预习一下我们的操作流程、认知产品的名称和规格。

第二、如果有领导过来检查，也会第一时间追踪伙伴时间卡的正确书写，时刻关注产区的操作标准和效率。

第三、高峰期过后程姐会安排伙伴打扫清洁、让伙伴关注设备的使用时间，让伙伴也能有节约能源的意识。第四：程姐对班表进行了更改，调整伙伴岗位从而调整工时，使得工时不超但营业额上升，最重要的是让伙伴感到不累并且开心。

程姐让我们都感到温馨和暖意，去年我自己生病了，她特意在家煮了几个小时的鸡汤拿过来给我喝，当时我很激动很感动，就像家人的温暖、呵护，程姐就是这样一位让我们所有的伙伴都竖大拇指夸她的大姐，给力！给力！给力！

心态好，才是真的好

文/ 南京龙蟠路餐厅 周壮

工作，需要一种好心态，或许很多人不这么认为，很多人觉得工作靠的是能力，靠的是技巧，靠的是技术，但是我认为最重要的还是一种心态一种态度，在我们的餐厅里就有很多这样的伙伴。

首先要提到的就是我们的“万能阿姨”——叶阿姨，虽然叶阿姨入职刚满一年，但是她有着七八年的洗碗经验，洗碗的速度和耐力无人能敌。不仅洗碗速度快，产区的工作也都会；叶阿姨平时话不多但做起事情来可一点都不逊色，在餐厅她还结交了一位工作上的黄金搭档——吴阿姨，吴阿姨很爱笑，第一次见她的时候，她把我当成顾客给我递上一杯大麦茶并且对我微微一笑，很“倾城”啊！没错了，大堂就是吴阿姨的工作岗位，在她的热情服务下顾客都被感染上“爱笑的魔怔”！阿姨们会的可不是一点

两点，虽然她们每天都在喊“没有文化，写字丑”，可是那些岗位标准、职责定位，阿姨们张嘴就来。高峰时就会听到一会阿姨这个，一会阿姨那个的，但她们从来都不会嫌烦；吃饭时，我们就会问阿姨今天又炒啥肉给我们吃，每天都会带各种不同的菜过来和我们一起吃。她们从不会觉得自己做的工作最多，不会去抱怨，如果问我最重要的态度是怎样的，那么她们就代表了最好的态度。

有些人积累金钱换取财富，智者积累快乐，与人分享，仍取之不竭。这位伙伴，是一个开心果，每次有她在的地方总是笑声一片，我们经常拿她取乐，她大大咧咧的，身上总有种男子气概。可她一和长得帅气的男生说话就会脸红，这时又少不了我们的一番嘲笑。但她做事还是很有她的一套，有一次一位顾客要求店里给他开发票，可那会因

为店里的发票处于升级状态暂时开不了，这位顾客就发火了，表明今天一定要求拿到发票，这时我们的开心果赶来处理，她想到可以采取邮寄的方式，要求顾客把详细的地址联系方式留下，可顾客表示不相信我们会寄过去想要打投诉电话，这时她说了一句让我无比佩服的话，她对顾客说“你可以电话咨询一下有什么更好的解决办法，这边我们也会采取更好的意见”，之后顾客选择相信我们。后来，这位开心果由于工作关系被调店了，事后还不忘再三提醒我们等发票升级结束一定第一时间给顾客邮寄过去。人过留名，雁过留声，她的一言一行都是我们学习的榜样，她就是能吃还瘦的吕潘婷！