

我们身边的能量体

不一样的“老燕”，不一样的一家人

文/ 杭州延安路餐厅 苏永翠

我们的店长燕国祥是一个非常有责任心的人，用导督的话来讲，“老燕很能吃苦啊！”我和店长是今年一月份一起来接店的，我是从服务大师晋升上来的副店，所以刚来的时候，有很多事情都不太熟练。第一次，自己一个人要独立完成月报的时候，很没信心，我们店长本来是七点下班的，但他一直等到我晚上十点钟盘好货，输好盘点表后才回家。很多事情，我感觉自己做不好的时候，他总是说，“没事，你放手做，不是还有我给你撑腰嘛！”每次听到这句话，我就会对自己信心满满。

延安店在我们刚来的时候，各方面都不是很理想。4月份时，导督接到一笔大单子，需要分到几家餐厅来出餐，于是店长自告奋勇接过来。在这之前基本没有太大的单子到我们家，大家都怕做不出来，耽误出餐。但是店长斩钉截铁地跟大家讲，“延安不可能不出来餐，有我们大家，肯定能出来！”有了

店长的鼓励和带动，大家重拾信心，连续半个多月的单子一天不差全部完成。当然，在这个过程中，店长是最辛苦的，他住的地方距离店里比较远，为了保证出餐及时，他基本上都是睡在店里的。有一次店里申购了pos机，正当我准备去丢掉机器的泡沫纸时，他说要拿来打地铺，但其实店长又对泡沫过敏，用了后导致全身都是红疹，即便是这样他一个人坚持着。

经过了那次后，中午高峰来个大单子，品质大师阿姨还会在产区里面开玩笑说，“不要急啊，四五十份，小意思啊，不到十分钟给你搞定！”惹得大家都哄堂大笑，一边笑一边餐也出来了。大家都从刚开始不敢做大单，到后面基本上天天都有几个几十份的单子，营业额也随之蹭蹭往上涨。伙伴们也越来越有信心，越有激情！陆总每次来，也都说餐厅现在越来越好了，也看到我们餐厅一步一步在成长。

此外，其他伙伴的主动性也是杠杠的！我们是老店，所以设备方面会比较老旧一点，冷藏库的风扇会漏水，有时候我在清理，品质大师会主动过来帮忙，“你一个小女孩子哪里干得了这种活，我来！”说实话，听到这种话的时候，就是一种被家里人关心的感觉，心里面暖暖的。我们的服务大师是一个瘦瘦的女孩子，但是小小的身体有大大能量，一次搬两盒饭都不带气喘的，店里人员比较紧张的时候，她看着班表，就喊着“小翠，你今天没有泡菜的呀？”然后自己就进产区帮忙备货，泡菜，还不忘跟我说“你帮我大堂吧台看一下”。

我们每一个伙伴的成长，都是看得见的，餐厅也越来越像一家人，感谢我们优秀的店长！感谢我们优秀的伙伴！

做一家527的配送团队

文/ 杭州保俶路餐厅合作人 施凌虚



万事万物预（规划与计划）则立，不预则废，关于“527”（指外卖5分好评，27分钟速度）很多伙伴看到都会感到恐惧感，外卖市场是有明显的季节性和时间性，很多餐厅都遇到了人员的问题，“爆单了人手不够，人招齐了没单跑”。但我们不妨静下心来想想有没有机会点？

早在五月的时候，我们餐厅就开始养成了做好评、提醒客人点“确认送达”的好习惯；先从老员工入手，让老员工带动新员工，一对一分组，帮扶徒弟，只要徒弟做好送餐服务做到好评，师傅也得到相应的红包奖励，骑手间自然就形成了PK模式，一段时间后大家都成“做好评”的高手，师徒们平

时更多探讨如何让速度更快，服务更好的方法，另一方面红包的奖励也弥补了淡季骑手单量少收入少，让他们把注意力放在“做好评”上，这样也减少了骑手间因单量少而抱怨和降低离职率，提高人员稳定性。“单少不等单，爆单不挑单”这是一定要严格遵守的规则，让骑手们一定要养成这个习惯，这样可以避免许多不必要的催单。做好了前期的工作，待旺季高峰期来到之时我们已无所畏惧！旺季催单，差评，退单不可避免，但有团队前期工作的铺垫，也不会影响平台的健康指数！

527，我们心中的目标，努力前行！