



吐鲁番餐厅员工在中央电视台春节节目中表演

传统中求新 发展中求特

——访北京吐鲁番餐厅总经理陈连生

本刊记者 左东黎 / 文



陈总在办公室中

2006年春节,位于北京牛街的吐鲁番餐厅,一天卖了9万元;在厂甸庙会上他们的羊肉串成了庙会上的一景,也是惟一可以冒烟的地方,5天他们就卖了11万元。作为一个经营清真菜肴的国营单体餐厅,吐鲁番创造了几乎是无人可超越的神话,而这个神话的缔造者就是总经理陈连生。

陈总是一个什么样的人?他是怎么使小小的吐鲁番餐厅有了这样的经营神话呢?

几年前,在《中国食品》杂志举办的一次研讨会上,我们曾邀请陈总前来讲课,还组织与会人员参观了吐鲁番餐厅,使我认识了陈总,也初步了解吐鲁番餐

厅。几年过去了,吐鲁番餐厅越办越火,今年已经年逾七旬的陈总也越干越精神。

其实在2002年,北京吐鲁番餐厅经过几次拆迁重张,第三次移址到北京宣武区牛街重新开业,陈总被吐鲁番餐厅的“东家”北京翔达投资管理公司领导请“出山”来坐镇吐鲁番时,已经是66岁年纪,退休多年了。然而,就是这一纸聘书,又让这位从12岁

就走进厨行,从1956年开始担任过多家国营餐厅经理,仅南来顺一家就干了20多年,担任过宣武区饮食公司副总经理和同时任宣武区烹饪协会常务副会长、秘书长、宣武区行业协会常务副会长、秘书长,与厨行打了50多年交道的老餐饮经理人,重新走上了国营餐饮企业第一线的领导岗位。

走马上任仅170天,他就使一个只有几百平米营业面积的吐鲁番餐厅创出销售360万的佳绩,在京城餐饮界引起不小的震动,引来当时京城各媒体纷纷报道。这些在《陈连生——经营餐饮事业一生》一书中可见一斑。在这本书中汇集了上百篇各

个时期各家媒体关于陈总的经营人生和吐鲁番餐厅的报道,解读了陈总平凡而又带有传奇的从事餐饮经营事业的一生。

近日,记者又去拜访了陈连生总经理,再次聆听了他那严谨而又充满人情味的管理真经。

抓品牌,树形象,争市场

始建于1985年的吐鲁番餐厅,20多年来经过几次迁址重张,对于这样一个几关几开的国营餐饮企业,陈总当时接受这个担子的决心在哪?让企业重新树立形象,以自己的品牌优势占领市场,陈总是从哪入手呢?

陈总说,2001年11月北京翔达投资管理公司(当时是北京翔达餐饮公司)领导来让他重新筹建吐鲁番餐厅。当时正值宣武区的餐饮业走入低谷,由于北京市政协领导提案要在宣武区牛街回民集中居住地区重新恢复吐鲁番餐厅,重新筹建吐鲁番餐厅被提上日程。在这样背景下重新恢复的吐鲁番餐厅具有几个特点,人民需要、政府行为、国有企业,民营机制。所谓民营机制就是产权和经营权分开,总经理可以按照自己的经营思路经营,有经营



权、用人权和分配权。按岗位定工资、按表现给奖励,在这样一个全新的管理机制下,2002年初,吐鲁番餐厅重新开业了。

吐鲁番餐厅开业后,陈总首先踢出的第一脚,用举办不同凡响的寿宴树立起企业新形象。并为一位有声望的老中医筹备80岁寿宴,陈总出钱请人全程录像,用鲜花组成寿字,请书法家书写寿字,请烹饪大师专门制作了鹿鹤长春大拼盘和寿桃,请新疆厨师制作了烤全羊,并详细的筹划了寿宴的每一个步骤,店里的新疆服务员跳的新疆舞贯穿宴会始终。这次寿宴举办的非常成功,让开始不相信吐鲁番这个小餐厅能把寿宴搞成型的人也信服了。通过寿宴文化一下就把吐鲁番餐厅的特色品牌打出来,并通过大张旗鼓的宣传,树立了企业形象。2005年,这位老中医的老伴,也在吐鲁番餐厅举办了寿宴。

综观现在的餐饮市场很繁荣,同时竞争也很激烈,谁能取胜,关键在于谁更能抓住顾客心理,更能全心全意为顾客服务。争市场寸土不让,就是吐鲁番餐厅的经营策略。陈总介绍说,在他们刚开业时曾接了一个15桌的婚宴定单,后来顾客又要退了预定改到旁的老字号去,陈总了解原由后,说服顾客留下来,并投入资金购买了7台新电视为婚宴客人用,还赠送红玫瑰鲜花和特色的新疆舞,不仅使客人非常满意,当时就带来了许多回头客的定单。

用传统和特色保市场

陈总说,做买卖不能火一阵子,让买卖总能红火一辈子,就要保市场,这也是吐鲁番餐厅经营的第二个目标。

吐鲁番餐厅地处北京牛街,新疆风味和北京清真菜就是它的特色。陈总说,为突出这个特色,他们要求自己做到新疆风味浓,北京风味精。

新疆风味浓,为达到这个要求,首先从新疆高薪招聘了厨师和服务员,新疆菜的主要原料从新疆进最地道的,使店里的新疆菜肴保持了浓郁的特色。为突出新疆

民族特色,用了一万多元定制了民族服装,顾客进门有身着民族服装的姑娘接待,在店里新疆服务员又是舞蹈演员,有重要的宴席她们就用优美的舞蹈为客人服务。

陈总说,北京清真菜历史悠久,但色重、油大,不符合现代人的饮食追求,做到北京风味精,就是在传统菜肴中求创新。如红松羊肉,传统用肉头,他们用纯精肉;咸卷果,改用纯牛瘦肉;炒麻豆腐,传统用羊尾巴油,改为煨羊肉时用少量羊尾巴油,其它用植物油,减少了膻味;引进了清炒芥兰、脆炒莲藕等素菜肴,也卖得很好。他们还发挥本店老职工的技术优势,开办了清真特色早点,吸引了远在几十里外的老北京人来吃这口正宗地道的早点。

由于特色突出,菜肴精致,客人一直火爆,2005年营业流水1232万,利润180万。2006年前5个月达到580万,利润98万,比去年同期增长90.08%。春节厂甸庙会上羊肉串5天他们卖了11万元。按一只羊能出35斤肉算,一天卖2000多斤羊肉,就是60只羊。

传统中求新,发展中求特。开业四年多,吐鲁番餐厅不仅成为宣武餐饮的一面旗帜。也成为本地区乃至全市清真消费者的最爱。

严格制度,但管理中体现以人为本

陈总说,吐鲁番餐厅企业经营的第三步是建立各种管理制度,在制度执行上认真严格。吐鲁番餐厅虽然是一个规模不大的单店,但有自己的店徽、店章、店规、店旗、店歌。要求每个员工上岗时必须佩带店章;每天的班前会要唱店歌;每个员工严格遵守店规,要求员工做文明企业先要做文明人;现在,店里100多名员工没有说话带脏字的现象,这在一般餐厅是很难做到的。

陈总说,一个企业在市场上站住脚,质量是根本,价位是关键,服务是宗旨,管理是核心,品牌是效益。从吐鲁番餐厅的经营成绩中,我们可以看到它做到了货真价实,也做出了响当当的品牌,同时也体现出了陈总与众不同的管理。在陈总办公室可以看到有数个监视频幕,坐在这里不出屋

子,24部门的工作尽收眼底,出现问题第一时间就得到解决。店里专门购买了笔记本电脑,每天收集汇总网上和店里的顾客意见,一直坚持了四年。

虽然制度严格,但店里的职工看到陈总都是有说有笑,没有一点畏惧。多数职工并不称呼他的官职,而是叫他陈大爷,大家在一起相处的像一家人一样。店里的员工说,因为陈大爷对他们特别关心,非常人性化。如店里有位职工结婚,陈总特意带着贺礼到千里外的员工家乡祝贺,轰动了全乡,乡里的广播、电视台反复报道;有个新疆职工刚来店里工作7天,就受伤了,陈总不仅派人马上将其送到医院,还让他的老乡轮流看护,因为企业为每个职工办理了保险,他在家乡养伤期间仍然发工资,这件事在他们家乡传为佳话,家长嘱咐自己的孩子这么好的企业,一定要好好干;如店里为新疆员工不仅提供舒适的宿舍,还为他们添置了洗衣机、电视机,春节组织他们一起吃年夜饭;前年还组织职工参加中央电视台《与您相约》栏目制作的春节专题节目,职工上台演出,使远在家乡的亲人都看到了,纷纷来信来电表示,孩子在这里工作很高兴、很放心;随着企业效益一年比一年好,陈总,多次组织员工到海南、延安、西安、庐山等地红色之旅,有的职工第一次坐上了飞机。这些都为企业发展形成了凝聚力,很多老职工在本企业开业就在这里,新疆来的员工也基本很稳定。

陈总说,清真餐饮形势很好,现在越来越多的消费者喜欢清真菜肴,消费人群不仅仅局限在穆斯林民族。2008年北京奥运会组委会提出北京要发展100家有规模、上档次的清真餐厅,这些都为吐鲁番餐厅的发展提供了新的契机,吐鲁番餐厅计划2007年重新装修,以新的面貌服务奥运会。

