

成功在于正确选择

——咸宁大碗厨总经理李丽的创业故事

记者 马丽



咸宁大碗厨坐落滨河东路一个并不繁华的路段,门前的招牌还被枝叶茂盛的树枝遮挡着,来就餐的人却每天排队等候。

为何? 18日,大碗厨总经理李丽说:“品牌效应。大碗厨是长沙有名的餐饮连锁店,被称为‘必必餐厅’。不止咸宁大碗厨人气足,任何一个地方的大碗厨都一样。”

—

2010年9月,36岁的李丽经营服装店已经6年了。受网络购物和同行业的冲击,生意日渐萧条。李丽转行的念头逐渐强烈,苦于没有好的项目,一直未行动。

那时,她的一名朋友把长沙“必必餐厅”大碗厨引进了咸宁。让她诧异的是,一家新店,又没做多少宣传,每天吃饭的人排队等候。

“大碗厨的名气就是最好的宣传。”朋友告诉她,加盟连锁餐饮业,因它的名气,省了宣传费,还能分享他们先进的管理方法和新式菜品。

听了朋友的话,正在寻找创业项目的李丽认为,加盟连锁店是一个很好的选择。但内心还是有些犹豫。不久遇到的一件事,坚定了她的想法。



把细节量化再量化

——携程旅行网首席执行官范敏



范敏说,携程做的是“150秒的生意”。一个预订,150秒完成。

携程旅行网最早开始的业务是酒店预订,在2000年的时候组建了呼叫中心。后来逐步发展了机票预订业务和度假产品。

目前携程的市场占有率占到了国内在线预订一半以上的份额。

同样都是做酒店预订,为什么携程的预订量特别大,而其他公司的业务量不行,这里面有什么玄机?

范敏打了个比方:举个最简单的例子,卖电脑的人,只要搭配好简单的硬件设备,做好宣传,电脑就可以卖得很好。但旅游就不一样了,旅游产品有太多的细节叠加,哪个细节出了问题,都会最终反馈到消费者的环节,从而对旅客产品的生产方造成伤害。

在携程的呼叫中心投入使用之后,范敏每天拿出半个小时专门听电话,随机切入到顾客拨入携程的任何一个预订电话中,发现接线员在回答顾客的问题上有不到位的地方马上记录下来,专门做分析,重点整改。

范敏透露,携程对于接线员的要求是每个电话处理不超过150秒,也就是说,不到3分钟的时间内下好一个订单。

“你不能小看这150秒,每个人节省出两分钟,我们就可能就节省了很多人力,也为客人节省了时间,提高了效率。”范敏说,外人可能觉得不算什么,但在幕后他们却有20多个环节,一共涉及61项服务,211个可能存在的缺陷。

对话务员进行考核的时候,这些都得分点,正是因为把这些细节量化,那么细节决定成败就不再只是一个口号,而是看得见摸得着的量化指标。

在量化、量化甚至穷尽之后的标准下,携程的服务更多的时候其实就像是制作一个产品,10年的功力可以将产品的精度做到99%,再花10年可能将这一精度提高到99.9%,继续花上10年精度将达到99.99%。

这种量化的管理思路是携程的管理风格之一。正是这些细节,使携程在群雄并起时脱颖而出,也正是这些细节,使得携程在成为行业第一名之后,还能持续保持着龙头老大的地位,让后来者望尘莫及。

崇阳县中医院

骨科更专业

鄂中医疗[2008]第04-11-4号

联系电话:13971802002 0715-3380653,3383481

地址:崇阳县天城镇程家巷62号

当年11月一天晚上,李丽到大碗厨吃饭,碰到了武汉来的一对情侣。他们站在大碗厨门口,等待就餐。

李丽打听才知,这对情侣到湖南旅游时,当地的朋友曾带他们到大碗厨吃饭。他们被里面的“秘制猪脚”,口味菜系列吸引。当日,这对情侣泡完温泉后,特地到大碗厨就餐。

既然加盟连锁店能带来如此效应,那就得试试。之后,李丽开始关注各种加盟项目。

2012年,因一些私人原因,咸宁大碗厨的总经理不得不转让正火爆的店面。

李丽喜出望外,2012年下半年,她接手了大碗厨。

二

接手大碗厨不久,李丽就到长沙总部考察学习。这次学习,让对管理一窍不通的李丽受益匪浅,其中一点就是,要人性化经营管理,这样才能留住员工。

回来之后,她到员工宿舍考察,发现员工宿舍地面是水泥,看起来很脏。她马上请来师傅,给员工宿舍换上了复合地板。

当时,圣诞节临近,天气较冷,很多员工,尤其是洗菜工,穿着单薄的工作服忙碌,看着就有股寒意。李丽就送给每位员工一条羽绒裤。

今年三八妇女节,李丽又给每位员工准备了小礼品……

每天忙完后,李丽与员工同桌吃饭,自己从不开小灶;每月一发工资,李丽就为员工们准备一餐丰盛的饭菜……

店长李霞听着我们的聊天,忍不住说:“李总总是给我

意外惊喜,让我们很感动。”

李霞曾在其他餐饮店当过店长,她说,从来没有哪位老板,像对待家人一样对待他们。

餐饮业员工流动性较大,但李霞和其他员工说,他们舍不得离开大碗厨。

三

到过大碗厨的人都会发现,墙壁上挂着“乐味知香,和合福俭”八个字,八个字下分别有注解,如“俭”下面写着“今天省把米,明天省滴油,来年买条大黄牛”;“乐”下面写着“像蚂蚁一样工作,像蝴蝶一样快活”……

“这就是大碗厨的理念,任何一家大碗厨都有这样的字话。”李丽说,她喜欢这八个字,但更喜欢那几幅全家福——一家四代人笑容满面地坐在一起,温馨而幸福。这是挂在包房里的画。

这样一个俨然是家的餐馆,留不住客人是很难的。更何况,大碗厨还走的是平民路线——价格实惠。

李丽说,除了实惠,还得让菜肴保持“家”的味道。做到这一点,最关键的是不能添加调味料。“大碗厨用的都是家常调料,油是乡下榨的菜籽油,米是三四元一斤的米,餐具是用自己买的消毒机消毒。”

为了让大碗厨适应本地水土,让不爱辣味的咸宁市民走进大碗厨,李丽聘请有名厨师,做咸宁本地菜;让总部派遣的湘菜厨师做“不辣、微辣、特辣”三种口味菜。

现在咸宁大碗厨共6个包房,22张台桌,每天都是顾客满座。

回首创业之路,李丽感慨地说,成功在于正确的选择。



恒升印刷包装生产忙

8日,崇阳县恒升印刷包装有限公司员工在生产。该公司总投资4300万元,是一家从事书刊、包装、印刷于一体

的现代化生产企业。公司今年元月建成投产,预计年实现产值6000万元,利税300万元。 记者 袁灿 摄

规模化生产 集约化经营

通城连片开发油茶基地

本报讯 特约记者刘健平、通讯员高琪、冷霞报道:16日,通城塘湖镇阁壁村青年金定武,带领数十名村民移栽油茶苗。

前年,他在外打工赚了钱后返乡,一口气租用村民的300亩荒地,连片开发油茶基地,带领村民种油茶。

至此,该县形成百亩以上连片油茶基地近100个。

该县跨区域连片开发,体现油茶

产业集聚经营,突出整乡整村推进原则,跨区域、跨村组、跨乡镇连片开发的新特色,实现规模化、产业化。

湖北黄袍山绿色产品公司采用林农以上地入股,基地建设资金由公司全额投入,受益后林农与公司按4:6分成,提高农民种油茶积极性。

春季造林季节,林业技术人员下基层、包基地、蹲山头指导油茶基地造林。今年新发展油茶近1万亩。

该县马口镇引进武汉世易通物流有限公司,与镇政府签约开发油茶基地3000亩,公司以每亩每年30元租赁土地50年,建设油茶基地。

四庄乡将荒芜的四八茶场450亩租赁给个体老板,已全部造林。

目前,该县已建成沙堆湾船咀、塘湖铜墙山、麦市九房等1000亩以上连片基地10多个,500亩以上连片基地11个,100亩以上连片基地73个。

通山碧水村组建生态种养专业合作社

让小生产对大市场

本报讯 记者朱亚平、通讯员陈燕平报道:17日一大早,在通山县燕厦乡碧水村的一片小树林里,饲养户谭传富正拎着竹篮在小水沟旁的草丛中收鸡蛋。

谭传富说,5000来只土鸡中,已有80%的鸡开始下蛋了,纯绿壳鸡蛋,营养价值非常高。

碧水村由于山多地少、经济结构单一,2011年,该村集体经济不足3万元。为帮助该村农民脱贫致富,去年,碧水村在通山县老干部局帮助下,将散养土鸡确定为农民的致富产

业,村上新建起了鸡舍、储藏室、消毒室。为解决“小生产”与“大市场”的对接问题,该村成立了通山县碧水生态种养专业合作社。

该合作社采取“五统两分一扶持”的经营模式,通过“服务+扶持”架起农户养鸡致富桥梁,实行产、供、销一体化服务。

“五统”,即由县委老干部局为每位养鸡户统一提供1000元养殖资金、由村委会统一到安陆购买江汉鸡种,购进鸡种后由村委会聘请养鸡技术人员集中养殖一个月,之后分发给每

个养殖户饲养。集中养殖一个月期间防疫9次,分发给养殖户后,由乡兽医站统一按季节防疫,注册“三万雄风”商标,由合作社进行统一集中收购和销售。

“两分”,即分户自然散养,分户获取利益。“一扶持”即养鸡户如因技术、行情而造成的损失,由合作社拿出资金给予补偿,以扶持养鸡户再生产。

今年,该村还将以养鸡模式为辐射,带动养羊、栽种绿化林等种养殖业,打造种植养殖专业村,壮大村级集体经济,促进农民生活的改善。



“豆腐郎”卢显

记者 黄柱 通讯员 陈伦

刚磨好的豆子,经过加水、过滤、煮浆、点卤等多道程序后,变成白嫩嫩的豆腐……17日,走进崇阳县金塘镇卢显创办的苏式豆腐加工厂,记者目睹了豆腐制作的精细过程。

今年29岁的卢显,2005年毕业于武汉生物工程学院。毕业之初,他做过销售,在药品厂、食品厂做质检等工作。出色的业务能力,让他在每个工作岗位都获得了认可。然而,对于卢显来说,这与自己的梦想相差甚远。2007年,他辞去工作,回到家乡金塘镇创业。

金塘镇在大山腹地,农业资源丰富,特色农产品更是远近闻名,如野桂花蜜、炸豆腐等。卢显有一个设想:把家乡的这些特色农产品做成品牌推广出去。

没有做不到,就怕想不到,说干就干。他的具体做法是:生产和推广金塘炸豆腐,用豆腐渣养猪养鱼,养猪所产生的粪便是优良的农家肥,可以循环用于种植业。

卢显将厂址定在石店村江下岭,这里依山傍水,交通便利,重要的是村里剩余劳动力多。经过大半年的努力,最初的生态链农业示范园建成。卢显给示范园起了一个名字——苏式绿园。他要在特色产品制作过程中,加入自己在江苏工作时学得的“苏式”工艺。

光有园子还没有说服力,能生产出好的产品才是立园之本。卢显登门拜访镇上那些做豆腐的老师傅们,不惜重金聘请他们到苏绿园工作,因为他深知产品质量意味着示范园的前途。有了好的产品,就要寻求好的市场。金塘的炸豆腐虽然远近闻名,但从来没有有人去做营销和推广,大部分外地客人都是只闻其名,不识其身。

卢显跑遍崇阳大小餐馆、菜市场、超市等,向广大市民推荐金塘炸豆腐,。

如他所料,没过多久,金塘的炸豆腐以其独特的工艺和优质的口感,迅速赢得了消费者青睐。

2008年,卢显的第一家苏式豆制品店在崇阳县城城北农贸市场正式营业,主要经营金塘炸豆腐及其系列制品,专卖店还包揽金塘的野桂花蜜及绿色蔬菜等一系列有金塘特色的农产品。

自开业以来,专卖店生意一直很火爆,“苏式”产品也以其健康、优质的品质得到广大消费者的认同,长年供不应求,并远销武汉、上海、深圳等大城市。

随后几年,卢显相继开了第二家、第三家“苏式”豆腐制品店,年销售额达百万元以上。

今年,他将继续向周边省市拓展市场,同时扩大苏绿生态园的建设规模,争取三年内建成一个生产能力更强、效率更高的豆腐厂,实现产量逐年翻番。

此外,他将进一步完善生态园的其他产业链,将苏绿生态园建设成为一座经济效益与观光旅游相辅相成的现代化农业示范园。

“甲鱼王”张小平

记者 王恬 通讯员 冯浩

张小平,嘉鱼县陆溪镇藕塘村1组村民,4年前还靠种庄稼和打鱼为生,如今已是“在家中坐,财源滚滚来”的“甲鱼大王”。

18日,走进张小平的甲鱼养殖场,大大小小的60多口池塘呈“一”字形排列着,各类花草点缀其间,风景如画。在气温达38℃的养殖场内,在恒温28℃左右的水池中,一只只甲鱼有的欢快地游动着,有的钻出水面爬在供其栖息的葫芦上,有的在岸上悠闲地晒太阳。

张小平的“甲鱼缘”,与他的打鱼生涯有关。

张小平现年41岁,从前,他除了种庄稼,就是用鱼网在湖里打鱼挣钱。他运气并不算好,每次鱼没有网到多少,倒是捞到一些小甲鱼。

在张小平眼里,这些小甲鱼真是“猴子捡烂姜,吃了又怕辣,扔了又可惜”,便把这些小甲鱼养在缸里给孩子们玩耍。

一次,张小平到县城,见有人卖小甲鱼,5元钱一个。他眼睛一亮,第二天就将几只小甲鱼带到二乔公园,一下卖了几十元。

张小平乐了,开始成天到湖里找甲鱼。湖里哪有那么多甲鱼去捉?张小平便产生了一个大胆的想法:养甲鱼。

张小平养甲鱼不顺利,好不容易从湖里抓了十多只小甲鱼,可不知甲鱼如何养。张小平以为甲鱼能吃鸡蛋,就用鸡蛋喂,但小甲鱼沾都不沾;用肉和米饭,甲鱼同样不理。

没几天,甲鱼就死了几只,急得张小平团团转。张小平的儿子捉了几条小鱼放在缸里,不一会儿小鱼就不见了。原来甲鱼吃小鱼。

提网打鱼喂甲鱼?那还不如打鱼挣钱算了。甲鱼还吃其它什么食物呢?张小平做了好几天的喂食实验,最后验证,蚯蚓是甲鱼的主食。只要放一条蚯蚓在甲鱼嘴边,它就“哧溜”一下像吸面条样吞下。张小平乐了,蚯蚓到处都是啊。

食物问题解决了,但这远远不够。甲鱼长势很慢,一年才长一斤左右,靠抓甲鱼来养不可能成气候,如果能够大量人工繁殖就好。

张小平开始大量阅读水产养殖方面的杂志、书籍,还到镇农技站请求农技员指导。这让他学到了许多甲鱼养殖知识,也结识了很多同行。

很快,张小平便摸出了养甲鱼的道道。甲鱼是完全可以人工繁殖的,每只甲鱼一次能下二十多个蛋,在一定的温度下,这些蛋只需55天就能孵出小甲鱼来。

张小平掌握了技术,也就壮了胆子,干脆扔了锄头专心致志地养起甲鱼来。张小平建起20多亩的养鱼塘,贷款配起孵化温室,在自家屋子里筑起培养池,像模像样地干了起来。

张小平养的甲鱼很“争气”,他花一年时间养大的几只甲鱼下了百多只蛋。张小平每天用石灰水给池塘消毒,到地里找蚯蚓,忙得不亦乐乎。

甲鱼在他的精心“伺候”下见长,一年下来,张小平的鱼塘产出甲鱼120斤。因为张小平的甲鱼是在湖里抓的,算得上是“纯野生”,“牛”得很,一斤值100多元。张小平第一年就净挣5万元。

记者到张小平家中采访时,张小平和爱人正忙着新修房屋,准备进扩大规模。张小平一边哼着歌儿一边忙活,他告诉记者,去年他人工繁殖小甲鱼1000多只,净挣8万余元。