

健力源：打造中国团餐领军企业

■ 段娜

团餐,兴起于20世纪末的中国,历经20多年的发展,已经呈现出百花齐放之势,成为中国餐饮业的一个重要分支。经过20多年的发展沉淀,团餐行业涌现出一批优秀的领航者,引领着行业的健康发展,并推动着行业的不断整合,北京健力源餐饮管理有限公司就是其中的杰出代表。

2001年,荐世新董事长在青岛创建健力源品牌,18年来,健力源人始终不忘初心、砥砺前行,一步步拓展业务范围,扩大企业体量,从青岛走向山东,从山东进入北京,北上辽沈,南下江浙,并先后进驻河南、湖北和重庆市场,逐步成长为中国团餐领军企业,成为行业的翘楚,成功演绎了一部光辉壮丽的企业奋进史。

目前,健力源服务客户近500家,每天服务人数达到150万人,企业下辖五个大区,呈现出强劲的发展态势。尤其是在北京市场,2007年健力源进驻北京,在经历了短暂的沉寂之后,快速站稳脚跟,占领市场,经过十多年的耕耘,创造出辉煌的业绩,闯出了广阔的天地。

如今的健力源,不仅为众多国家机关提供餐饮服务,还为国家电网、中国航天、国家核电、中国石油、中国中车、大唐集团、中国移动、中国联通、中国银行、农业银行、建设银行等央企、国企提供服务,并实现了与奔驰、大众、宝马、通用、阿里巴巴、腾讯、百度、联想、华为、网易、新浪、海尔、海信等众多行业知名企业的合作,还参与保障了众多的军队项目和学校项目,并参与了2014年青岛世园会和2019年国庆大阅兵的餐饮保障服务。

任何企业的成长、发展都不是一蹴而就的,健力源能够取得今天的成就,同样经历了不懈的努力和奋斗,在不断地摸索、学习和总结中,调整前进的航向,在不断地发掘、弘扬和摒弃中,积淀着企业的底蕴,形成了健力源独有的管理文化。回顾健力源18年的发展历程,从不同的角度去分析和思考,我们可以发现一些成功企业共性的特征,也可以发现那些属于健力源人独有的印记。

流程标准化 赢得客户信赖

健力源自成立之日起就高度重视规范化、标准化的流程管理,企业学习海尔先进的管理经验,成功将6T、6S管理标准运用到餐厅实际管理中,并在此基础上进一步推广4D管理模式。

通过对管理标准的宣贯落地、复制执行,健力源所有餐厅实现了各项工作流程的标准化、制度化,确保实施过程不跑偏、不走



北京健力源餐饮管理有限公司董事长荐世新

样,特别是对每个环节的关键控制点有着清晰明确的管理标准。同时,健力源积极开展体系标准认证工作,在全国团餐行业率先通过了ISO9001、ISO14001、OH-SAS18001、ISO22000、HACCP五大体系认证,并每年坚持做好认证复审工作,结合行业新发展,结合客户新需求,结合现场问题点不断进行改进和完善。

多年以来,健力源的体系管理工作得到了广大客户的高度认可,在整个团餐行业走在了前面。2012年,健力源受商务部委托起草了《团餐管理服务规范》,并于2013年正式发布,成为了中国团餐行业标准的制定者。

开业标准化是健力源一项重要的标准化推进工作。伴随着市场的蓬勃发展,健力源每年都要开业很多新项目,但是负责开业的项目负责人在管理能力和现场协调方面却表现得参差不齐,在这种情况下,建立一套完整的、可复制的开业标准化流程,确保开业效果,显得尤为重要。

为此,健力源在各项目开业实践的基础上,不断总结、思考、提炼,从而逐步形成了一套完整的开业标准化流程,涵盖项目的前期考察、项目的人员结构分析、现场的人员分工、菜谱的设计、应急预案的准备、开业后的总结反思等诸多方面,让人一看即明,一看即会。开业标准化流程的推进,大大提升了健力源新项目的开业效果,确保新项目开一个、成一个,赢得了客户的高度评价。

健力源的标准化流程管理还体现在很多方面,比如严密的食材采购流程、规范的人事招聘和晋升流程、完善的财务管理流程等等,正是对标准流程不折不扣地贯彻执行,才推动了各项工作有条不紊地开展,推进着企业稳步健康的发展。

服务个性化 获得客户认可

团餐作为社会化分工的产物,在发展的历程中也必然要适应社会化分工的发展,进一步做

精做细,为不同的客户提供专业化、个性化的服务。综观健力源现有的客户,既有国家机关、也有企业单位,同时还有医院、学校等等。企业客户涉及汽车制造业、互联网行业、银行金融业等不同行业,每个客户的餐饮需求是不一样的,这决定了不可能用一种模式服务所有的客户。

近年来,健力源一直在倡导个性化的服务理念,从餐厅的环境设计开始,健力源就注重与客户的企业性质和文化相契合,为客户提供个性化的选择方案。在菜品设计方面,荐世新多次指出,未来的团餐服务会进行更精细的划分,不仅有白领餐、蓝领餐、医疗餐、学生餐,还会有会展餐、孕妇餐、运动员餐……作为团餐企业,必须根据不同客户群体的营养需求,对菜品进行合理的营养分析和搭配,确保每个客户群得到满意的服务。

为此,健力源餐厅会针对不同客户的营养需求,进行菜品的合理搭配,比如在学校餐厅推行学生营养餐,确保学生生长发育的正常需要。在白领客户群居多的餐厅推出低糖、少盐、少油的菜品等。目前健力源还正在进行一项复杂而庞大的工程——针对不同的客户,建立专业的菜单库。菜单库建成后可以根据客户需求,任意调用组合,制定出符合各类客户需求的菜谱。

在为不同客户单位提供个性化服务的同时,也必然面临不同顾客的个性化服务问题。在服务过程中,当遇到顾客主动提出个性化需求时,企业要求所有健力源人要学会站在客户的角度去考虑问题,对于顾客的意见和建议,必须做到立刻反应,马上行动,有回音、有行动、有措施、有整改,即使有些个性化需求暂时无法满足,也会第一时间向客户反馈。健力源人一直高度重视顾客的个性需求,他们认为顾客个性化的需求可以帮助企业更好地完善服务,实现进步和提升。

荐世新常说:“任何一个企业的生存和发展都离不开客户的支持,客户是我们的衣食父母,不管企业发展到什么程度,取得多少成绩,我们永远是服务

员,永远要想方设法满足客户的需求。”

18年来,健力源人正是凭借这样的服务态度和理念,不断为客户提供个性化的服务,获得了客户的认同,不断赢得市场。在整个健力源公司,服务超过5年以上,甚至10年以上的老客户比比皆是,这无疑是对健力源服务品质最好的证明。

管理人性化 凝聚员工人心

从2001年到2019年,从最初的小作坊到今天的团餐领军企业,健力源不仅业务体量不断壮大,员工数量也从十几人增长到一万多人。

健力源今天的成就是不同时期的健力源人拼搏奋斗出来的,健力源的未来,同样要依靠每一个健力源人去努力拼搏。

成立至今,健力源一直积极推进人性化管理,企业将员工当做最宝贵的财富,采取一系列措施关注员工的工作和生活,帮助员工的进步和成长,给予员工温暖和关怀。

健力源建立“管理+技能”双通道职业发展路径,给每一个员工搭建发展晋升的平台,企业很多中高层都是从基层岗位做起,在公司提供的平台上崭露头角,展现才华,从而被委以重任实现自我价值。健力源还非常注重对员工流失率的把控,在健力源的经理绩效考核表中有一个重要的指标就是员工流失率,餐厅员工流失率直接影响年底绩效。在整个餐饮行业员工流失率平均在20%左右的情况下,健力源却把全公司的员工流失率目标定在5%。

此外,健力源还非常注重员工的培训,每年都会针对不同的岗位组织培训活动,比如管理干部培训、仓管培训、文员培训、前厅经理培训等等,各大区、各区域还会定期组织拓展训练活动和技术比武,提升员工的个人素养,增强团队的凝聚力和战斗力。

在员工关怀方面,健力源工会起到了非常重要的作用,工会组织分部在各大区,延伸至各个区域,能够覆盖到每个基层项目。每年,健力源工会都会开展“冬送温暖,夏送清凉”活动、困难员工救助活动、员工文体活动、优秀管理者和优秀员工奖励游活动等,并要求餐厅每月组织集体生日会活动,一系列的活动体现了公司和工会对员工的关怀,同时丰富了员工的业余文化生活,展现并弘扬了健力源的“家”文化。

企业爱员工,员工爱企业,在健力源有很多工作多年的老员工,他们对企业有着深厚的感情和绝对的忠诚度,他们不仅在工作中以身作则,争做标杆和楷模,

还充分发挥传帮带的作用,影响了更多的健力源人。每一个健力源人,都是健力源企业文化的塑造者,也是执行者、传承者。

经营多样化 受到各界青睐

伴随着人们生活水平的提高,人们对餐饮的要求也越来越高,团餐早已不是之前的大锅饭,而是不断向着多元化、精致化、营养化转变,一成不变的服务模式注定难以满足客户不断提升的需求。

因此,经营模式的多样化是团餐发展的必然。荐世新是国内将美食档口模式引入团餐的“第一人”,通过将天南海北的美食档口引入团餐,地道呈现,极大丰富了顾客的选择,满足了顾客多样化的饮食需求。目前健力源很多餐厅均采用美食档口模式,深受广大顾客的喜爱。

美食节是经营模式的又一创新,健力源利用中外节日、餐厅周年庆等日子,同时结合各地美食特色,举办了各种各样的美食节活动。在美食节活动期间,不仅对餐厅进行精心布置和装饰,同时推出各种各样的美食,部分餐厅还在美食节活动中植入各种顾客互动活动,让广大顾客在享受美食的同时,能够收获快乐。

家庭厨房同样是健力源经营模式的一大创新,在这里有健力源精心准备的净菜、酱货,还有各种绝不高于市场价格的米面粮油制品,方便顾客选购打包回家,正如荐世新董事长所言:“健力源餐厅不仅是广大顾客的餐厅,还是顾客家人的餐厅。”此外,部分餐厅还根据客户需要,开设面包房、咖啡吧、果吧、水吧等,正因为经营模式方面不断创新,健力源才能满足顾客多样化的需求,走在行业的前面。

近年来,健力源经营业态不断拓展,物业管理、食材冷链物流配送、厨房规划设计、啤酒坊等均取得了可喜的成绩。目前正在青岛筹备智慧农场建设。可以看到,健力源经营业态的拓展并不是盲目扩张,也并不是单纯为了追逐利益,而是以团餐主业为中心进行辐射,从而给团餐经营更好的服务支撑。

十八载春华秋实,健力源在中国团餐这片肥沃的土壤上精心耕耘,在时代的潮流中扬帆远航。企业成立18年来,一直将“做良心企业、卖放心食品”作为核心价值观,一直传承并弘扬“永不满足,勇往直前,争创一流”的企业精神,获得了中国餐饮百强企业,中国团餐十强企业、全国AAA级商业信用企业、全国诚信兴商双优示范单位等无数的荣誉。健力源服务的餐厅多次被相关领导授予锦旗,2018年度还获得客户表扬信400余封。