



哪里需要补哪里 添茶送水也要管

餐厅经理陈小玲身兼点菜、传菜、收银等多职,本报记者跟随体验美食背后的付出

对于餐饮从业人员来说,越是临近春节,越是繁忙。遇见巧妈餐厅以闽南菜为特色,是市民游客用餐的好去处。昨日记者走进该餐厅,跟随工作人员陈小玲体会舌尖美食背后,餐饮人的辛勤付出。

文/图 记者 许纳芳



■陈小玲向顾客推介围炉宴菜品。

点菜不仅拼手速 还要熟悉菜品

陈小玲是地道的闽南人,已从事餐饮行业近20年。从最基础的服务员、洗碗工,到收银员、餐厅经理,只要是餐饮涉及的工作,她几乎都做过。2015年,她入职遇见巧妈餐厅,担任经理一职。除了后厨烹饪外,餐厅里迎来送往、事无巨细,她都须负责。

昨日下午4点多,还没到饭点,餐厅大厅和后厨就开始忙碌起来。工作人员各司其职,擦桌、摆台、开档、确认预订包厢等一系列工作有序进行。本应承担督导角色的陈小玲也参与其中,将餐桌上的餐位牌、牙签、纸巾、餐具等物品摆放整齐,查缺补漏。

“您好,欢迎光临!”下午5时许,第

一波晚市顾客来了。陈小玲立刻上前招呼,得知是商务宴请,且用餐人数超过10人,她立即引导顾客到3楼的包厢就座,并示意服务员送上茶水。

遇见巧妈餐厅只在点菜区设置了几十张菜牌,并没有纸质菜单。陈小玲不仅需要带着顾客逛海鲜池和点菜档口,介绍顾客感兴趣的菜品做法、口味,还要用手机在餐厅小程序上完成菜品下单。

别看菜牌不多,实际上餐厅可提供菜品达几百种。以一条鱼为例,做法就有清蒸、红烧、糖醋等。记者尝试着用餐厅小程序为顾客记录菜品,操作的手速远远不及顾客点菜速度。

陈小玲说,除了拼手速,一名合格的点菜员还要熟悉餐厅里的每一道菜,包括口味、做法、分量、食材等。比如说,水煮三鲜里添加了鱿鱼、虾、贝,沙茶锅里也有这些食材,那么点菜员就要提醒客人不要点重复了。对于家宴,还可以多推荐一些性价比高的家常菜。

现场一名顾客点完菜后,陈小玲很快发现不对——4个人用餐,点了8道菜。她立刻展示订单页面,分析菜品之间的共同点,建议顾客在几道肉汤之间选其一即可。



■陈小玲帮顾客下单。

在餐厅连轴转 每日步数都有一两万

晚上7时许,客人多了起来,大厅、包厢都有顾客在用餐。没有新顾客上门的空档,陈小玲也没有歇着。她在大厅里逛起来,看看哪桌需要添茶水、哪桌需要换骨碟、哪桌纸巾不够用了、哪桌菜品还没上齐,都自己动手为顾客服务。结账时,她也会细心让顾客核对账单,确认是否有未开启的酒水。听见前台电话响了,她也第一时间跑去接听,及时为顾客答疑解惑,登记相关预订信息。

高峰期时,不同桌的顾客到前台让工作人员加一瓶饮料、换一壶茶。记者都有些晕头转向,一直连轴转的陈小玲还能清楚地记得点单顾客的桌号和要求,及时上前服务。

陈小玲说,最近店里的客流增多了不少,但店里部分外地员工返乡过年,人手紧张,需要大家配合着干活。“不管是传菜、擦桌还是洗碗,餐厅哪里有需要,大家就往哪里补。虽然就在这个餐厅里,但大家每天的步数都是一两万步。”陈小玲说。

今年春节期间,陈小玲将坚守岗位为顾客服务。遇见巧妈餐厅除夕夜包厢提供两个时段供预订,目前预订比例已过半。春节期间,除了正月初一放假外,该餐厅其余时间照常营业。

花费心思定菜单 味美还要寓意好

餐饮总监吴水坚坚守“后厨总把关人”岗位,每年都在为客人备年夜饭

年夜饭是每年春节的重头戏,也是年味的最好见证。在很多厦门酒楼,有一群人正忙着为别人准备年夜饭。从小年开始到春节假期结束,是佳丽餐饮集团出品总监吴水坚最忙碌的时刻。作为“后厨总把关人”的他,虽然不用每天掌勺,但每天都要到岗,事无巨细,统筹安排。

文/记者 张海軍
图/记者 陈立新



■生意繁忙时,吴水坚带头上灶,做到不压一道菜。

年夜饭大部分食材当天备货,保证新鲜

“全满了,除夕的两轮年夜饭都订满了。”昨天,在佳丽海鲜酒楼环岛路店,刚一见面,吴水坚就开心地对记者说。两周前,本已预订完毕的年夜饭退了一大半。好在这些天,取消的订单又都陆续恢复了。

昨天上午8点,在换衣间,吴水坚穿上干净的厨师服,戴上高高的厨师帽,换上防滑工作鞋,佩戴上口罩,经过清洁后,踏进了食材房。检查进货单据,然后称重,查验货品的新鲜度,吴水坚和团队成员仔细地验收当天要用

的食材。他说,年夜饭要用的食材已和供应商预订了,部分活鲜已经储备,为了保证菜品质量,大部分食材要在除夕当天上午到店。

上午9点30分,吴水坚召集后厨所有人开会准备,对这一天可能碰到的重点问题交流一番,对预订宴席的特别事项一一交代。临近过年,前来用餐的市民越来越多,但是后厨有些外地师傅提前回老家了,留厦的30多名大厨压力陡增。吴水坚说,一方面,他要体谅大家的辛苦,另一方面,

他还要鼓舞士气,虽然人手紧,但马虎不得。

临近中午,厨房热闹起来。洗菜、切菜,洗鱼、腌制、油炸……厨师们精心备料。点火声、火苗声、炒菜声,齐声响起。大厨们拿出看家本领,烹饪、摆盘,干得热火朝天。

吴水坚在每个档口来回走动,关注每名大厨的工作状态,紧盯每一盘出锅菜品质量。“既要保证上菜速度,不让顾客久等,又要保证味道,让大家吃得舒心。”他说。

看顾客吃得满意,我就非常开心

大约下午2点,饭点一过,厨师们开始收拾后厨。刚刚使用过的热乎灶台,要用水一一清洗干净,地面冲刷、拖过之后,还要把水刮掉。

吴水坚和酒楼其他管理人员一边吃饭,一边做着交流。人员调休临时有变动,年夜饭采购菜品和数量的调整,晚上订桌客人有什么忌口……这些事情都需要临时协调和通知。年夜饭的订单也是大家讨论的重点。吴水坚说,制定年夜饭菜单是一件花心思的事情。人们要求不仅要吃到星级的享受,还要吃出好寓意好兆头。佳丽推出多个档次的套餐供选择,目前3000元/档最受欢迎。

下午空闲时段,老家在南安的王水坚和记者聊起,他已在佳丽工作了近30年。自从成为后厨总把关人后,每一年的除夕夜他都在酒楼度过,这样既能增加人手,临时有个事情也方便协调。“说来惭愧,算起来16年了,自己都在为客人准备年夜饭,没为家里人做过。”吴水坚说,“这也是从事的职业所决定的,越是节假日,我们就越忙。大年夜,看大家吃得满意,我就非常开心。”

到了晚上,一张张流水单不断送进后厨。吴水坚说,这些天,到佳丽聚会的市民朋友很多,生意很旺。要是菜单太多,其他厨师忙不过来,他也要带头上灶,做到不压一道菜。

晚上10点多,大厨们下班了。吴水坚还没有走,他和酒店管理团队第一时间总结复盘一天的经营情况,对出现的问题进行调整改进。“服务好顾客,让顾客吃得开心,是我们的最大心愿。”他说。